

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Carlos Miguel Pereira Pinto

Comissário

Relatório Final

1.º Curso de Comando e Direção Policial

SEGURANÇA E TURISMO: A POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA COMO PILAR DA CONSOLIDAÇÃO DO “DESTINO PORTUGAL”

Orientador:

Superintendente Jorge Alexandre Gonçalves Maurício

Lisboa, 16 Fevereiro de 2015



Estabelecimento de Ensino:

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

Autor:

Carlos Miguel Pereira Pinto

Curso:

1.º Curso de Comando e Direção Policial

Título do Relatório

Segurança e Turismo: A PSP como pilar da consolidação do “Destino Portugal”

Orientador:

Superintendente Jorge Alexandre Gonçalves Maurício

Local e data de edição:

Lisboa, 16 Fevereiro 2015

Relatório Final do Curso de Comando e Direção Policial

DEDICATÓRIA

À minha mulher Paula e ao nosso filho Pedro,
por tudo aquilo que tiveram de passar.

A todos aqueles que consideram que ser
polícia é um estado de espírito e que nenhum
sacrifício é demasiado alto na defesa dos
concidadãos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, sentidamente, a todos aqueles que colaboraram e que permitiram a realização deste trabalho:

- Aos meus camaradas do Curso de Comando e Direção Policial, pelo apoio e alento que sempre me emprestaram;
- Ao meu camarada e amigo Bruno Mora, pelo apoio e incisivos conselhos prestados;
- Ao Chefe Marques da Esquadra de Turismo de Lisboa, pela profícua troca de ideias que tivemos;
- Aos meus camaradas e eternos amigos, Norberto Rodrigues e Mário Oliveira, que se mantiveram incondicionalmente ao meu lado e se constituíram como um apoio essencial;
- Ao Comando Metropolitano de Lisboa e Comando Distrital de Faro, pela facilitação do acesso a dados essenciais para este trabalho;
- Ao meu Comandante de Divisão, Subintendente Jorge Carneiro, pelo esforço desenvolvido no sentido de me isentar de preocupações profissionais, permitindo-me centrar a atenção exclusivamente no curso e nas suas atividades;
- Aos meus pais e irmãos, pelo total e incondicional apoio de sempre.

Não poderia deixar de expressar um agradecimento especial à minha mulher Paula e ao nosso filho Pedro, que estoicamente suportaram as minhas ausências, abstrações, estados de espírito e falta de tempo, concedendo-me o mesmo suporte e carinho de sempre. Um sentido obrigado.

Finalmente endereço também um agradecimento específico ao meu orientador, Superintendente Jorge Maurício, pelo constante apoio, disponibilidade, conselhos, ajuda e por mais uma lição de vida que me deu – independentemente de tudo o resto, arranjar disponibilidade, mesmo quando ela é muito escassa, para apoiar quem precisa, é sempre possível.

RESUMO

Nas últimas seis décadas, o Turismo transformou-se numa das maiores indústrias mundiais e como o setor económico que apresenta a maior taxa de crescimento anual. Representará atualmente cerca de nove por cento do Produto Interno Bruto mundial e um em cada onze empregos.

Os estudos internacionais apontam no sentido de que o crime e a insegurança afetam negativamente a indústria turística, especialmente um dos seus componentes fundamentais – o turista. Forças Policiais de todo o mundo, reconheceram a necessidade de se adaptarem a esta realidade, apresentando respostas e modelos inovadores, abandonando o tradicional paradigma de polícia generalista – *Tourism Oriented Policing and Protection Services*.

O objetivo central deste Relatório é refletir sobre a Segurança e o Turismo, de que forma se relacionam e influenciam entre si, sustentado numa abordagem teórica complementada pelo estudo e análise de casos práticos. Simultaneamente pretende-se também traçar o perfil dos turistas, proceder ao levantamento das respostas securitárias hodiernamente existentes nesta área em Portugal, designadamente na Polícia de Segurança Pública, analisando-as criticamente sob o prisma da doutrina internacional.

Palavras-chave: Segurança, Turismo, Polícia

ABSTRACT

Over the past six decades, Tourism became one of the largest and fastest-growing economic sectors worldwide. It represents today, nine percent of the Gross Domestic Product and one off each eleven jobs.

International studies point out that crime and insecurity affect negatively the tourism industry, mainly one of its key elements – the tourists. Police Forces from all around the world acknowledge the need to adapt to this reality, presenting new and innovative models and responses, abandoning the former paradigm of police generalists - *Tourism Oriented Policing and Protection Services*.

The main purpose of this report is to study the relationship between Security and Tourism, which are their mutual influences and how they interact with each other, sustained in a theoretical approach, complemented with the analysis of practical cases. Simultaneously also intends to establish the tourists profile, identify the kind of security responses given nowadays in Portugal in this area, particularly by its national Public Security Police, analyzing them through the existing international doctrine.

Keywords: *Security, Tourism, Police*

ÍNDICE

DEDICATÓRIA.....	iii
AGRADECIMENTOS	iv
RESUMO.....	v
ABSTRACT	vi
LISTA DE FIGURAS	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
LISTA DE TABELAS	ix
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	x
INTRODUÇÃO	2
CAPÍTULO 1 - A SEGURANÇA E O TURISMO.....	6
1.1 INTRODUÇÃO	6
1.2 DEFINIÇÃO DE SEGURANÇA NO CONTEXTO DO TURISMO	7
1.3 A IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA DO TURISMO	9
1.4 RELAÇÃO ENTRE SEGURANÇA E TURISMO	12
1.5 SÍNTESE.....	18
CAPÍTULO 2 - A SEGURANÇA E O TURISTA.....	19
2.1 INTRODUÇÃO	19
2.2 O TURISTA E O CRIME	19
2.3 VULNERABILIDADES DO TURISTA.....	22
2.4 A INSEGURANÇA E O TURISTA.....	26
2.5 RESPOSTAS INTERNACIONAIS.....	29
2.6 SÍNTESE.....	33
CAPÍTULO 3 - AS RESPOSTAS DA PSP.....	35
3.1 INTRODUÇÃO	35
3.2 MODELO DE POLICIAMENTO/ FILOSOFIA DE INTERVENÇÃO	35
3.3 AS ESQUADRAS DE TURISMO E OS POSTOS DE ATENDIMENTO AO TURISTA.....	40
3.4 O PROJECTO “ALGARVE DESTINO SEGURO”	42
3.5 OUTROS PROJECTOS.....	46

3.6 SÍNTESE.....	47
CAPÍTULO 4 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	48
4.1 INTRODUÇÃO E RESPOSTA ÀS QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO	48
4.2 RECOMENDAÇÕES.....	49
4.3 REFLEXÕES FINAIS	50
4.4 LIMITAÇÕES E INVESTIGAÇÕES FUTURAS	51
BIBLIOGRAFIA	52
ANEXOS	56
Anexo 1 – Resolução do Conselho de Ministros n.º 24/2013 (parcial).....	56
Anexo 2 – Princípios de Policiamento do Sir Robert Peel.....	60
Anexo 3 – Projeto “Algarve Destino Seguro”	61
Anexo 4 – Artigo sobre como a polícia pode ajudar a criar a imagem do destino	81
Anexo 5 – Artigo sobre importância do Turismo para a Economia – Declarações do 1º Ministro Passos Coelho	83
Anexo 6 – Artigo sobre importância da Segurança para o Turismo – Declarações do Ministro Administração Interna, Miguel Macedo.....	84

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Contributo do Turismo para a economia.....	10
Figura 2: Triângulo Básico do Crime	24

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: RECEITAS TURÍSTICAS da rubrica "Viagens e Turismo" da Balança de Pagamentos (em milhões de €)	11
Gráfico 2: - Chegadas de visitantes estrangeiros aos Estados Unidos América (em milhões).....	14
Gráfico 3: Chegadas de visitantes estrangeiros a diversos destinos (em milhões)	15

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Associação entre Destinos, Períodos Recessivos e Segurança.	16
Tabela 2: Estruturas Policiais Específicas para a Segurança do Turismo.....	31
Tabela 3: Comparação entre o Modelo Tradicional e os Novos Modelos de Policiamento	37
Tabela 4: Eixos de Intervenção e sumarização das principais actividades do Projecto Algarve Destino Seguro.....	45

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

EUA	Estados Unidos da América
GDN	Gabinete do Diretor Nacional
PSP	Polícia de Segurança Pública
TOPP's	<i>Tourism Oriented Policing/Proteccion Services</i>
WTO	World Tourism Organization
WTTC	World Travel & Tourism Council

INTRODUÇÃO

No âmbito do primeiro Curso de Comando e Direção Policial, que nos encontramos a frequentar, como uma das suas componentes, figura a realização de um Relatório Final, subordinado a um tema de livre escolha, mas que se revestisse de interesse para a Polícia de Segurança Pública (PSP).

O Homem desde sempre deambulou pelo planeta, como meio de satisfação das suas necessidades e desejos. No alvorecer da humanidade, os homens das cavernas percorriam grandes distâncias e exploravam territórios desconhecidos, impelidos pela necessidade de procura de alimentos. Com os Descobrimentos, Portugal pode orgulhar-se de ter sido pioneiro nas viagens e exploração territorial mundial por via marítima. Não obstante, viajar como forma de lazer, só ganhou relevância no século XX – o Turismo.

Trata-se de uma indústria peculiar. Apresenta uma forte capacidade de geração de emprego, de forma direta e indireta, o que o diferencia de outros setores de atividade económica. O investimento neste setor é frequentemente apontado como uma boa estratégia para países que procuram um desenvolvimento económico e social sustentado.

Por outro lado, reconhece-se internacionalmente que fatores perturbadores da segurança conduzem ao declínio do movimento de turistas, o que se traduz em repercussões negativas na estabilidade da economia de cidades, regiões ou até mesmo países.

No contexto europeu, a Suíça é considerado um dos destinos mais competitivos, resultante da sua excelente prestação em todos os pilares¹ relevantes para o turismo, entre os quais se inclui a segurança, que assume um papel de

¹ Políticas e Regulamentos, Sustentabilidade Ambiental, Segurança, Saúde e Higiene, Priorização das Viagens e Turismo, Infraestruturas Aeroportuárias, Infraestruturas Transporte Terrestres, Infraestruturas de Turismo, Tecnologias de Comunicação e Informação, Competitividade de Preços, Recursos Humanos, Afinidade com as Viagens e Turismo, Recursos Naturais e Recursos Culturais.

grande relevância, sendo a sua consolidação e desenvolvimento, apontados como o caminho a adotar, como forma de aumentar a sua competitividade (World Economic Forum, 2014).

No panorama nacional a relação entre segurança e turismo mostra-se muito pouco estudada, existindo algumas incursões nesta matéria, maioritariamente no que concerne ao sentimento de (in) segurança dos turistas, mas existe algum vazio no que concerne a uma visão mais abrangente e integradora de todos os fatores que devem ser tidos em linha de conta.

No contexto de crise económica que se atravessa em Portugal, apresentando o setor do turismo um bom desempenho económico, é perfeitamente natural que as atenções se tenham voltado para esta atividade com maior acuidade. No plano político interno, o turismo foi designado como um setor prioritário, dentro da estratégia preconizada para o desenvolvimento do país, enfatizando a segurança como um fator importante para a sua competitividade.

Em declarações públicas proferidas em 2013, o primeiro-ministro português, Pedro Passos Coelho, destacou que “Hoje ninguém duvida da importância do setor do Turismo para o desenvolvimento da economia” (Neto, 2013). A mesma ideia foi também enfatizada publicamente, em diversas ocasiões, pelo Ex-ministro da Administração Interna, Miguel Macedo, aditando-lhe a importância da segurança para o Turismo, como aconteceu, por exemplo, no primeiro Seminário de Turismo e Segurança na cidade de Coimbra, em que considerou estratégico para o Turismo manter Portugal como um país e destino seguros (Rubio, 2013).

Naturalmente que as estratégias definidas politicamente, carecem de concretização pelas instituições, com especial enfoque nas Instituições Públicas, que a elas estão formalmente vinculadas.

Nesta linha de pensamento, pareceu-nos evidente que a Polícia de Segurança Pública (PSP) terá a elevada responsabilidade de contribuir para a competitividade de Portugal no turismo, o que nos orientou para a seleção e abordagem desta temática no presente trabalho e conduziu à construção do seu título:

SEGURANÇA E TURISMO: A POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA COMO PILAR DA CONSOLIDAÇÃO DO “DESTINO PORTUGAL”

A pertinência, relevância e atualidade do tema encontram-se, a nosso ver, perfeitamente justificadas e é neste espaço ainda pouco ocupado que nos propomos tentar oferecer o nosso modesto contributo.

De acordo com a temática identificada e constituindo-se a segurança como a tarefa fundamental duma instituição como a PSP, levantam-se desde logo algumas questões primárias: Em que medida a PSP tem contribuído para a consolidação do “Destino Portugal”? Que contributos específicos desenvolve nesta problemática atualmente? As respostas policiais atualmente existentes respondem às necessidades identificadas doutrinariamente no plano internacional? A segurança do turismo assume-se como uma preocupação ou uma prioridade?

O objeto deste trabalho, como não poderia deixar de ser, será tentar obter resposta às perguntas formuladas. No entanto, pretendemos concomitantemente procurar obter uma visão mais holística, mais abrangente e integradora, que permita olhar para a segurança do turismo nas suas variadas abrangências e vicissitudes.

Contribuir para uma melhor perceção da problemática da segurança no turismo, suas condicionantes, fatores relevantes, perceber de que forma a PSP tem respondido a este desafio e se, eventualmente, poderá melhorar as suas respostas, serão as nossas linhas mestras de orientação. Por se tratar de uma área de estudo tão complexa e abrangente, como forma de balizar o nosso pensamento, estabelecemos os seguintes objetivos específicos:

1. Descrever sumariamente a doutrina internacional, principais conceitos e práticas policiais de outros países na área do turismo e segurança;
2. Traçar o perfil do turista e identificar as suas eventuais vulnerabilidades;
3. Elencar as respostas atualmente existentes na PSP direcionadas especificamente para a segurança do turismo, analisando-as criticamente pelo prisma da doutrina e práticas internacionais.
4. Perspetivar se o futuro passará pela consolidação das respostas policiais existentes, pela sua alteração ou pelo seu desenvolvimento.

Atentos aos objetivos traçados, não poderíamos deixar de abordar conceptualmente a Segurança e o Turismo, aclarando os seus conceitos técnicos fundamentais, aferir a sua importância e analisar de que forma se interligam e interagem. A esta problemática dedicaremos o primeiro capítulo.

No segundo capítulo, procuraremos “entender” o turista nas suas diversas dimensões, identificar as suas necessidades e eventuais vulnerabilidades e de que forma a segurança pode afetar as suas decisões e comportamentos. No terceiro e último capítulo, iremos elencar as respostas policiais atuais, proceder à sua análise e identificar qual o modelo/filosofia de policiamento que lhes estará subjacente.

Pese embora este trabalho assuma as características típicas de um estudo exploratório, será complementado com a análise da doutrina internacional, o estudo e análise de casos concretos e uma constante apreciação crítica, cimentada na experiência profissional do autor, que sem falsa modéstia, pode já ser considerada substancial, nesta área em concreto.

CAPÍTULO 1 - A SEGURANÇA E O TURISMO

1.1 INTRODUÇÃO

O conceito de segurança tem, ao longo dos tempos, enroupado vários significados, no entanto a sua importância na vida das sociedades manteve-se imutável. Desde o alvorecer da história da humanidade que a segurança é necessária para a vivência humana, encontrando-se nos primórdios centrada na sobrevivência própria e da espécie, posteriormente na segurança das comunidades-estado, seguidamente na segurança supraestadual (ou internacional) e mais recentemente fala-se de segurança humana², ou proteção do Homem nas suas múltiplas dimensões e necessidades.

Encontrar uma definição para o que é a segurança mostra-se uma tarefa difícil de alcançar, pois o conceito de segurança pode adquirir significados e alcances diversos, dependendo dos indivíduos, da sociedade e dos momentos históricos a que se reporta. É um conceito socialmente construído, adquirindo um significado especial apenas num contexto social específico (Fernandes L. F., 2005).

Se compulsarmos dicionários da Língua Portuguesa, verifica-se com facilidade que este conceito é multidimensional e aberto. No Dicionário Ilustrado da Língua Portuguesa, por exemplo, segurança é definida como: 1 ausência de perigo, de riscos ou incertezas, 2 característica do que é seguro, firme, do que não implica riscos, 3 sensação de proteção ou confiança, 4 certeza, convicção, 5 conjunto de medidas e precauções para evitar um perigo ou assegurar o sucesso de algo (Porto Editora, 2011). Assim o conceito de segurança poderá ser construído tendo por base a ausência de riscos e incertezas, constituir-se como uma certeza, como um conjunto de medidas que visam eliminar os riscos e incertezas, podendo ainda,

² “O conceito de segurança humana foi lançado pela Comissão de Segurança Humana, no Relatório Final sobre Segurança Humana, apresentado em 1 de Maio de 2003 ao então Secretário-Geral da Organização das Nações Unidas, Sr. Kofi Annan, e propõe um novo quadro de segurança, que transcende o conceito de segurança nacional centrado nas garantias territoriais e políticas dos Estados” (Rodrigues, 2011, p. 34)

simultaneamente, ser uma característica daquilo que é seguro. Com tantas possibilidades e hipóteses de mutação, revela-se evidente que será muito difícil, senão impossível, encontrar uma definição que abranja todas as suas componentes e seja aceite de forma generalizada.

Importa pois tentar analisar a segurança à luz do fenómeno turístico e tentar inferir a sua extensão, o que iremos procurar fazer, ainda que de forma sucinta.

1.2 DEFINIÇÃO DE SEGURANÇA NO CONTEXTO DO TURISMO

Subsiste uma larga discussão no meio académico em torno da definição mais correcta e completa para turismo. Proliferam definições mais ou menos extensas e abrangentes, resultando directamente de diferentes prespetivas de abordagem: sociológica, económica, cultural, entre outras.

Embora o turismo seja uma enorme e reconhecida indústria mundial, “O Turismo é uma coisa que todos reconhecemos, mas ninguém consegue definir”³ (Tarlow, 2014, p. 1).

A definição mais utilizada habitualmente como referência, é a proposta pela *World Tourism Organization* (WTO), que define o Turismo como um fenómeno social, cultural e económico que implica/engloba o movimento de pessoas para países ou locais fora do seu enquadramento habitual, com fins pessoais, profissionais ou de negócios, bem como as actividades por si desenvolvidas e os seus gastos com a aquisição de bens, serviços e produtos, antes e durante os períodos de estadia⁴.

Desde logo, partindo da definição apresentada é possível diferenciar duas necessidades primárias e distintas de segurança:

- 1 - Segurança no movimento do local habitual de enquadramento até ao destino e posterior regresso;
- 2 - Segurança no decurso/desenvolvimento das actividades no destino, bem como dos bens, serviços e produtos nele disponíveis.

³ Tradução livre da responsabilidade do autor

⁴ A definição indicada resulta de tradução da responsabilidade do autor e a sua integração com outras definições secundárias da WTO. Cfr: <http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>

Dentro de cada uma das necessidades elencadas, é possível desmultiplicar as necessidades de segurança: segurança dos meios de transporte, segurança dos locais de alojamento, segurança alimentar, segurança nas transacções comerciais, segurança dos locais de atracção turística, segurança dos locais de diversão nocturna, segurança das vias de comunicação, entre outras, que concorrem em conjunto e em simultâneo para um conceito mais abrangente e unificado - Segurança Turística

Internacionalmente, no conceito de segurança, é usual distinguir-se academicamente duas componentes: *safety* e *security*. Tendencialmente na componente *safety* são englobados aspetos relacionados com a proteção das pessoas de eventos de origem não intencional (catástrofes naturais, incêndios, assistência médica, intoxicações alimentares, etc.) e na componente *security* são englobados os aspetos de proteção relacionados com eventos de origem intencional.

No contexto do turismo esta distinção não faz sentido, porque um incidente, quer seja de *safety*, quer seja de *security*, terá impactos gravosos não só nas férias de alguém, como na própria indústria turística. Daí que seja habitual no turismo utilizar o termo combinado entre os dois: “*tourism surety*”. Este termo refere-se ao ponto de encontro entre *safety*, *security*, reputação e viabilidade económica (Tarlow, *Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*, 2014)

A Segurança Turística é multidimensional, encerrando vários domínios que interagem, se interligam e são interdependentes. Assim alcançar a Segurança num destino turístico abrangerá vários níveis (Grunewald 2001 *in* Àguas & Brás, 2007):

- Segurança Pública – englobando-se todas as deslocações efectuadas no destino, sem que ocorram situações de conflito (vítimas de crime) e/ou acidentes;
- Segurança Social – engloba a livre circulação do turista sem ser importunado por fenómenos de carácter social, tais como manifestações, desfiles, etc;
- Segurança Médica – engloba um sistema que proteja a saúde do turista durante o seu tempo de permanência no destino;
- Segurança Informativa – compreende a acessibilidade a informações sobre o destino, sobretudo regras de fruição dos produtos turísticos;

- Segurança nas Actividades Recreativas e Eventos – considera a protecção do turista quando participa nestes eventos;
- Segurança nos Transportes – abrange a segurança do turista em todos os meios de transporte que utiliza, desde o local de origem até à sua viagem de regresso;
- Segurança Ambiental – garantia da segurança dos turistas num determinado espaço face a problemas ou catástrofes ambientais;
- Segurança das Infra-estruturas – abrangendo todos os sistemas e meios técnicos de protecção, designadamente contra incêndios, inundações, desastres naturais e outros, que possam fazer perigar a integridade física ou psicológica do turista;
- Segurança contra Actos Terroristas – contemplando sistemas de vigilância e protecção contra eventuais actos terroristas.

A Segurança Turística terá por objecto proteger esta industria em todas as suas dimensões, componentes, sistemas e actores, contra qualquer tipologia de incidentes que possam fazer perigar a sua existência e funcionamento. Quer isto significar que, não se esgota nos turistas e nas actividades por si desenvolvidas, mas estende-se a todas as componentes e estruturas que interferem, directa e indirectamente no Turismo.

Em suma, a segurança a tranquilidade e a paz são indispensáveis à prosperidade da indústria turística (Pizam & Mansfeld, 1996, *in* Moreira, 2010).

1.3 A IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA DO TURISMO

A indústria turística apresenta um conjunto de características diferenciadoras importantes, dado que se traduz em benefícios económicos dificilmente alcançáveis noutras áreas produtivas. Mostra-se difícil quantificar o impacto económico do turismo, dado compreender uma rede complexa de produtos e agentes económicos, criando um efeito desmultiplicador e transversal, sendo difícil determinar onde se inicia e onde acabará.

O Turismo apresenta efeitos diretos, indiretos e induzidos na economia, como se pretende traduzir na Figura 1, resultando numa contribuição significativa total no produto interno bruto e na criação de emprego. O impacto direto abrange o consumo de bens e serviços diretamente relacionados com esta indústria, bem como o investimento público em áreas com ela relacionadas (parques naturais, museus, redes de transportes, vias de comunicação, etc.). No impacto indireto considera-se o desenvolvimento provocado noutras indústrias, que se constituem como fornecedoras da indústria turística (Equipamentos para hotelaria e restauração, uniformes de trabalho, empresas de marketing). Finalmente no impacto induzido, considera-se o consumo efetuado pelas pessoas cuja fonte de rendimentos se encontra direta ou indiretamente relacionada com esta indústria.

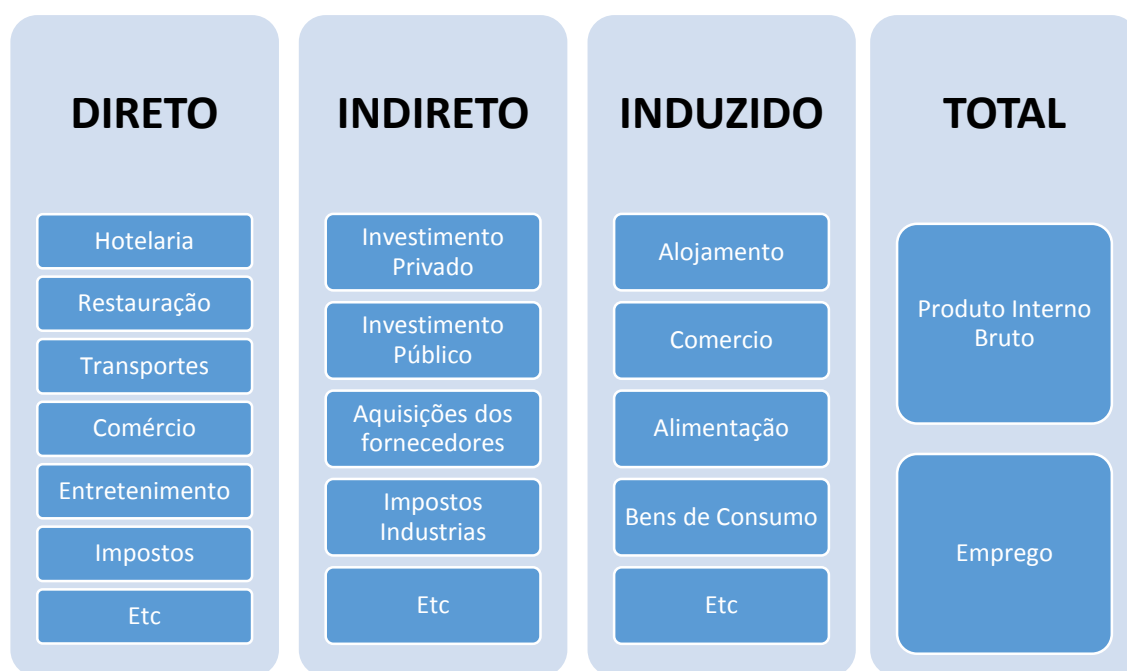


Figura 1: Contributo do Turismo para a economia

Fonte: Adaptado de WTTC Travel & Tourism Economic Impact 2014 – Portugal

Analisando o turismo ao nível do seu impacto económico, a expressividade dos números é avassaladora: ao nível mundial, o ano 2013 apresentou receitas na ordem dos 1159 biliões de dólares americanos e estima-se que 1 em cada 11 empregos mundialmente esteja relacionado com esta indústria (World Tourism Organization, 2014).

Ao nível nacional, as estatísticas não deixam de ser bastante expressivas. O turismo representou, no ano de 2013, 15,6% do nosso Produto Interno Bruto (se for considerada a sua contribuição total, direta, indireta e induzida) e 18,2% do emprego total - 322.000 empregos diretos e 496.500 empregos indiretos (World Travel & Tourism Council, 2014).

De acordo com os dados do Banco de Portugal, as receitas turísticas apresentam uma tendência, aparentemente consolidada, de crescimento nos últimos anos, conforme se pode retirar do Gráfico 1. Com o crescimento das receitas, o próprio peso do Turismo na nossa economia, terá uma tendência semelhante, ou seja, cada vez mais relevante.

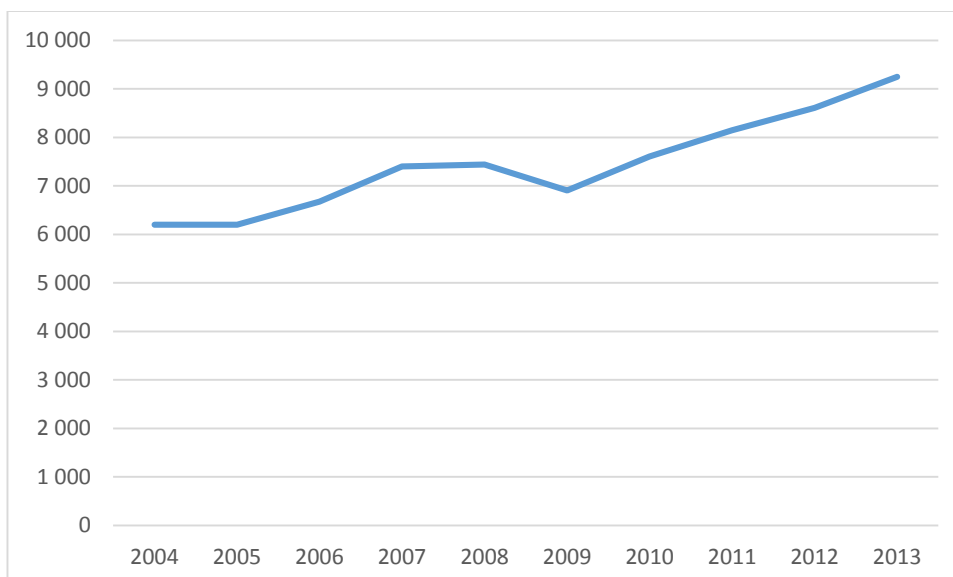


Gráfico 1: RECEITAS TURÍSTICAS da rubrica "Viagens e Turismo" da Balança de Pagamentos (em milhões de €)

Fonte: Construção própria com base nos dados provisórios Banco Portugal

As previsões mais recentes relativas a 2014, já com alguma consolidação, apontam para um crescimento significativo, antevendo-se que alcance um dos valores mais altos de sempre.

É assim natural que no preâmbulo da Resolução do Conselho de Ministros nº 24/2013⁵, possa ler-se que “O potencial de Portugal, um dos principais destinos turísticos do mundo, aliado ao impacto do setor na economia nacional,

⁵ Diário da República, 1ª Série nº 74, p. 2170

designadamente ao nível da geração de riqueza e emprego, concorrem para que sejam necessárias condições atrativas ao seu desenvolvimento”.

É importante sublinhar que o Turismo é um fenómeno global, que se desenvolve num mercado altamente concorrencial e também ele globalizado. Mostra-se necessário, no caso nacional, de lhe serem introduzidos factores diferenciadores, tentando transformar o “Destino Portugal” numa “marca” sólida e de confiança, pois tal como refere Torres (2014, p. 179), “O domínio de uma marca, seja ao nível de uma nação, de uma multinacional ou de uma pequena empresa, é fundamental para criar valor e assim assegurar um determinado mercado-alvo.”

Parece ser neste sentido que Portugal caminha, tentando criar uma marca única, diferenciável pela sua qualidade, diversidade e onde o factor segurança terá certamente um papel decisivo.

Da análise dos dados apresentados, resulta claramente a importância estratégica desta indústria para Portugal. Consequentemente importa proteger e desenvolver esta atividade económica, numa lógica de envolvimento de todas as entidades públicas e privadas que interferem ou podem interferir na mesma, podendo este ser apontado como um desígnio nacional. Como tal, todas as referidas entidades deverão, forçosamente, abraçar as suas responsabilidades e contribuir activamente para a concretização do mesmo objectivo.

1.4 RELAÇÃO ENTRE SEGURANÇA E TURISMO

Se a segurança de mostra inerente a toda a convivência e atividades humanas, não poderia ser dissociada do fenómeno do Turismo enquanto uma atividade social, desenvolvida pelo Homem. Com o incremento do peso do turismo na economia mundial, os poderes públicos tendem a valorizar crescentemente a sua importância e a relevância dos fatores que lhe são indissociáveis, entre os quais a segurança.

No seu relatório anual sobre a competitividade, no capítulo das viagens e turismo, o *World Economic Forum* considera a segurança como um fator crítico para a competitividade da indústria turística, considerando que um nível elevado de criminalidade e violência, bem como a ameaça terrorista, podem afetar o destino,

tornando-o menos atrativo (*World Economic Forum*, 2014). No mesmo relatório é salientado que, no que concerne à segurança, para aumentar a competitividade do destino, o grau de confiança que pode ser depositado nas polícias, especialmente na sua capacidade de proteger os turistas do crime, tem um impacto muito relevante.

A ligação entre segurança e turismo, ou se quisermos, a importância da segurança para o turismo, entrou recentemente no discurso dos responsáveis políticos portugueses. Esta nova perspetiva encontra-se bem patente na já aludida Resolução do Conselho de Ministros, onde consta que “O XIX Governo Constitucional considera o turismo um setor prioritário para a estratégia de desenvolvimento do país” (Diário da República, 1ª Série nº 74, p. 2170). Este documento considera ainda que Portugal turisticamente deve ser apresentado numa perspetiva integradora, assente em 6 elementos essenciais⁶, entre os quais a segurança.

Os atentados perpetrados contra o World Trade Center em 2001 nos Estados Unidos da América (EUA), são frequentemente apontados como um ponto de viragem na forma como as sociedades ocidentais encaram a segurança, por terem demonstrado com uma cruel clareza a fragilidade da segurança internacional e por consequência, da segurança de cada um de nós.

Naturalmente que estes atentados tiveram repercussões importantes no Turismo. Se analisarmos o número de chegadas de visitantes estrangeiros aos EUA, numa perspetiva diacrónica, verifica-se que entre os anos de 2001 e 2003, houve uma quebra acentuada, na ordem de quase 6 milhões, conforme ilustrado no gráfico 1.

⁶ Os elementos considerados essenciais são o Clima e Luz; História, Cultura, Tradição e Mar; Hospitalidade; Diversidade Concentrada; Segurança; Paisagem e Património Natural.

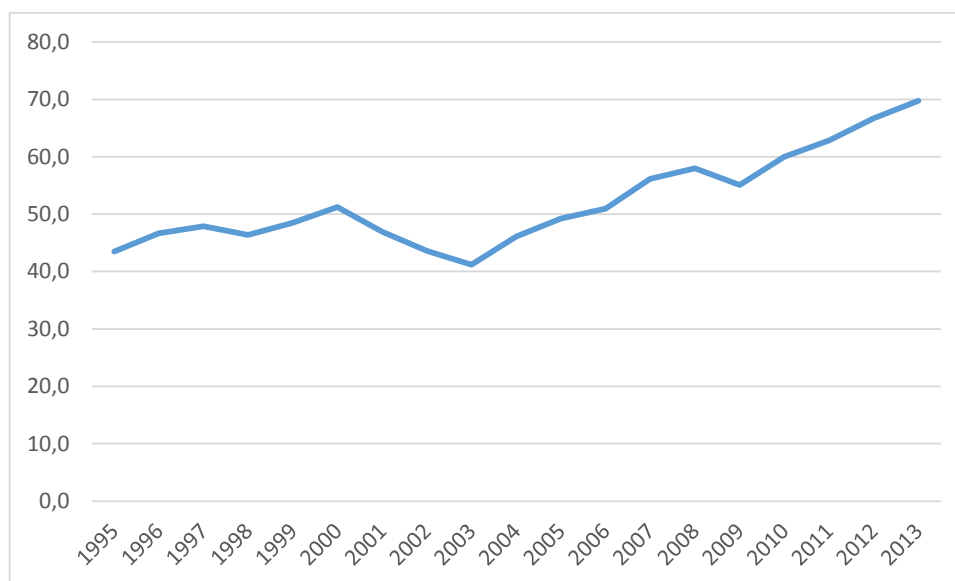


Gráfico 2: - Chegadas de visitantes estrangeiros aos Estados Unidos América (em milhões)

Fonte: Elaboração própria com base em dados da WTO

Analisando o gráfico, verifica-se que a tendência de aumento do número de chegadas, inverteu-se a partir de 2001, mantendo-se assim durante 2 anos, regressando à tendência de crescimento anterior, a partir de 2003. Na falta de explicação alternativa, poderemos inferir que este fenómeno foi uma consequência direta dos ataques terroristas. Um fenómeno semelhante também é visível no período 2008/2009, mas desta feita estará mais relacionado com o eclodir da crise no mercado financeiro dos EUA⁷, do que por fatores relacionáveis com aspetos de insegurança.

A análise de um único caso, mesmo com o impacto do supra apresentado, poderá não se mostrar suficiente para retirar uma ilação segura que problemas de segurança se traduzem indubitavelmente em decréscimo do número de visitantes.

Tomando por base os mesmos critérios de análise, considerando alguns conhecidos destinos turísticos internacionais é possível identificar períodos de tempo individualizáveis, em que, da mesma forma do constatado no caso dos EUA, se verifica uma inversão da tendência de chegadas, durante um período delimitado de tempo, regressando posteriormente à tendência anterior. São exemplo disso os

⁷ Que, como se sabe, colocou também em crise toda a economia mundial.

casos de Espanha no período 2009/2010, da Turquia de 2005/2006 ou do Egipto a partir de 2010, conforme se pretende ilustrar no Gráfico 2.

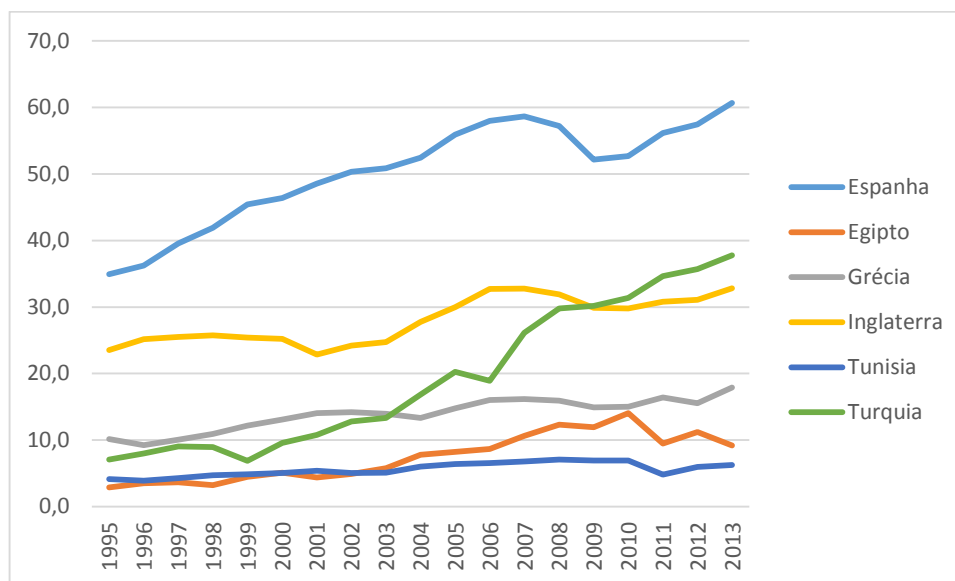


Gráfico 3: Chegadas de visitantes estrangeiros a diversos destinos (em milhões)

Fonte: Elaboração própria com base em dados da WTO

Levanta-se a questão de saber se é possível associar estas diminuições súbitas, e circunscritas no tempo, do número de visitantes, com incidentes de segurança, como aconteceu no caso dos EUA. Procedendo-se à análise de alguns destes períodos de inversão, mostra-se possível relacioná-los com eventos, factos ou acontecimentos que afetaram a estabilidade e a segurança dos destinos em causa, como se pretende demonstrar na tabela 1.

Mostrando-se possível estabelecer esta relação direta entre turismo e segurança nos exemplos estudados, poderemos afirmar com alguma segurança, que esta tendência seria também comprovável em qualquer outro destino que se pretendesse analisar nos mesmos moldes.

DESTINO	PERÍODO IDENTIFICADO	FACTORES ANÁLISE - SEGURANÇA
ESPANHA	2008/2009	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elevada atividade do Grupo Terrorista ETA durante este período, com a execução de muitos atentados; ➤ Aeronave da SPANAIR em 2008 despenha-se em Madrid, provocando a morte de 154 passageiros; ➤ Destaque em 2008 para o atentado com dois carros armadilhados junto a <i>resorts</i> turísticos na zona de Málaga e para dois carros armadilhados que explodiram nas ilhas Canárias, em 2009;
EGIPTO	2010/2013	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revolução 2011, caracterizada por protestos e atos de desobediência civil, com o intuito de derrubar o regime do Presidente Hosni Mubarak (o que foi conseguido), marcados por violência; ➤ A partir de 2011, verificou-se um período de forte instabilidade social e política, sucedendo-se manifestações públicas de desagrado, culminando com o Golpe de Estado de 2013, tendo sido derrubado o Presidente Mohamed Morsi, eleito após a Revolução; ➤ Surgimento na “ressaca” da Revolução de 2011 do Grupo Terrorista Ansar Bait-al-Maqdis, que perpetuou diversos atentados no país.
GRÉCIA	2011/2013	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Forte instabilidade política e social; ➤ Entre 2011 e 2013, verificaram-se inúmeros protestos, greves e manifestações, marcadas por episódios de violência e confrontos com as autoridades.
INGLATERRA	2006/2010	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atentados ao metro de Londres em 2005; ➤ Proliferação de correspondência armadilhada em 2007; ➤ Atentado falhado no aeroporto de Glasgow, com utilização de uma viatura em 2007; ➤ Tentativa de atentado com dois carros com explosivos, impedido pelas autoridades em 2007; ➤ Risco elevado de ataques terroristas.
TUNÍSIA	2010/2012	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revolução de Jasmim 2010/2011, com manifestações antirregime, com episódios de violência, conduzindo à saída do Presidente Ben Ali; ➤ Onda generalizada de protestos em países da periferia, conhecida por Primavera Árabe; ➤ Forte instabilidade política e social.
TURQUIA	2005/2006	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vários atentados terroristas, em 2004 e 2005; ➤ Atentado visando 2 Hotéis em 2004, causando 2 mortos e 12 feridos turistas; ➤ Atentado com explosivos a um autocarro em 2005, resultando em 5 mortos e 13 feridos; ➤ Vários atentados perpetrados pelo Grupo Terrorista Kurdistan Workers' Party (PKK)

Tabela 1: Associação entre Destinos, Períodos Recessivos e Segurança.

Fonte: Elaboração própria

A literatura internacional sobre esta matéria, aponta também neste exato sentido. Por exemplo, após os ataques bombistas de Bali (Indonésia), as chegadas de turistas neste destino contraíram-se 40% (LaMoshi 2003 *in* Smith, 2006).

Os exemplos apresentados focalizam-se sobretudo em acontecimentos de instabilidade política, social e terrorismo. Outra abordagem importante será analisar qual será o impacto dos crimes de menores dimensões e seus efeitos, ou seja, a criminalidade mais frequente ou mais comum.

Compulsando vários estudos efetuados, verifica-se que tanto a ocorrência de crimes violentos (homicídios, violações e roubos) ou de natureza política (terrorismo, confrontos políticos) fomentam o receio de viajar, especialmente para o estrangeiro e para destinos percecionados como inseguros. A violência tem impactos sérios na imagem de um destino turístico, sendo que poucas pessoas viajarão para locais onde se sintam ameaçadas (Pizam, Tarlow & Bloom, 1997, *in* Moreira, 2010).

Brás e Rodrigues (2010) concluem no mesmo sentido, defendendo que a relação entre turismo e crime é observável na maioria dos destinos turísticos, sendo que, em sua opinião, mostra-se comprovado que atos violentos/criminosos praticados contra turistas ou residentes, diminuem a procura turística dos destinos.

A ligação entre segurança e turismo é inegável. A percepção de segurança formada pelos turistas e potenciais turistas relativamente aos destinos turísticos, afectam em larga medida o seu comportamento e as suas decisões. Mais, o surgimento de uma perturbação de segurança relativa a uma determinada área, pode ter um efeito de contágio e afectar a percepção de segurança existente de todo um país ou região do globo (Hall, 2003 *in* Smith, 2006).

Em conclusão, constata-se que perturbações na segurança de um qualquer destino, independentemente da sua magnitude, refletem-se inevitavelmente e de imediato no seu número de visitantes, provocando o seu decréscimo. Sublinha-se ainda que, embora varie de destino para destino, a inversão deste fenómeno ocorre somente a médio e longo prazo.

1.5 SÍNTESE

A definição concreta de Turismo, fortemente condicionado pela sua composição variada e multidimensional, enquanto fenómeno social, cultural e económico, ainda não foi alcançada.

Por consequência, também não existe uma definição definitiva para Segurança no Turismo ou Segurança Turística, quer pela indefinição sobre o que deve entender-se por Turismo, quer pela mutabilidade do conceito de segurança, que se encontra em permanente construção.

Mais pacífico será o reconhecimento da importância do Turismo para a economia e desenvolvimento do país, pelo forte contributo que confere ao produto interno bruto e criação de emprego, afigurando-se a sua consolidação e desenvolvimento, como um caminho que Portugal deverá, estrategicamente, seguir.

Segurança e Turismo são indissociáveis, encontrando-se comprovado que qualquer incidente de segurança terá inevitavelmente como consequência a diminuição do número de visitantes, que se traduzirá num impacto negativo na economia e por arrastamento, impactos sociais, também eles negativos.

A Segurança Turística é um conceito unificador e integrador de múltiplas dimensões da segurança (pública, ambiental, médica, económica, etc.). No fundo consistirá em proteger esta indústria, em todas as suas componentes e dimensões, da ocorrência de perigos e riscos que a possam afetar ou colocar em causa. Sem segurança não haverá espaço para o desenvolvimento do turismo.

Para minimizar os perigos e riscos, sempre presentes, é necessário que as entidades públicas e privadas, direta ou indiretamente relacionadas com o Turismo, invistam na segurança e trabalhem em simbiose e comunhão de esforços, tendo por objetivo comum a salvaguarda da Segurança Turística, criando espaço para a consolidação de Portugal como um Destino Seguro.

CAPÍTULO 2 - A SEGURANÇA E O TURISTA

2.1 INTRODUÇÃO

Após a breve análise efetuada acerca do Turismo e da sua correlação com a Segurança, vamos centrar a nossa atenção num dos seus elementos fundamentais: o turista.

Nas próximas páginas, tentaremos perceber o que se pode entender por turista, que comportamentos tipicamente adota face à segurança, o que o caracteriza e que impactos o crime lhe poderá causar.

Numa perspetiva internacional, procuraremos analisar de que forma a problemática da segurança do turista é abordada e que tipos de resposta existem, designadamente por parte das estruturas policiais, e quais os objetivos genéricos que visam alcançar.

2.2 O TURISTA E O CRIME

Numa análise abrangente, de acordo com a WTO, é considerado visitante a pessoa que faz uma viagem com um destino fora do seu enquadramento habitual, por qualquer razão, desde que não vise a procura/obtenção de emprego. Se a sua permanência no local de destino ultrapassar as 24 horas, estes visitantes são considerados turistas⁸.

O turista é, fundamentalmente, um consumidor de bens e serviços. Existem diversos modelos utilizados para o estudo do comportamento do consumidor em turismo, partindo de diversas abordagens e contextos, mais ou menos complexos. No processo de decisão turística, o modelo de escolha, que tem na sua base a

⁸ A definição indicada resulta de tradução da responsabilidade do autor e a sua integração com outras definições secundárias da WTO. Cfr: <http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>

assumpção de que o turista irá selecionar um destino, procedendo a uma escolha entre os vários que lhe estão disponíveis, tem sido o mais utilizado, dada a sua simplicidade e consequente facilidade de utilização. Neste processo de decisão interferem uma multiplicidade de factores que irão determinar a escolha final, sendo comumente aceite que a segurança será um dos factores considerados.

As motivações que conduzem as pessoas a fazer turismo são de índole diversa, podendo ser agrupadas em sete domínios (Crompton & Mckay 1997 *in* Gomes, 2012):

- Novidade – relacionado com o desejo de procura de novas experiências, emoções, prazer, aventura e fuga ao aborrecimento;
- Socialização – desejo de interagir com outros indivíduos;
- Prestígio/*Status* – forma de atingir determinada reputação no seu meio social;
- Repouso/Relaxamento – forma de recuperar mental e psicologicamente da vivência quotidiana;
- Valor educacional/enriquecimento – vontade de aumentar conhecimentos e expandir horizontes;
- Reforço do parentesco e das relações – vontade de fortalecer as relações familiares, e;
- Regressão – tentativa de reencontrar um comportamento remanescente da juventude.

Acontecimentos como o ocorrido em 11 Setembro de 2001, nos EUA, alteraram a forma como o risco é percebido pela generalidade das pessoas, transpondo-se também para o momento em que assumem o papel de turistas, potenciando a importância que lhe é concedida. Os turistas procuram a satisfação dos seus anseios e desejos, no entanto procuram minimizar a probabilidade de se verificarem ameaças à sua segurança e bem-estar (Beirman, 2003 *in* Moreira, 2010).

Os turistas selecionam os seus destinos de férias de acordo com critérios como a segurança, a relação custo-benefício e a imagem do destino. Para que o turismo seja sustentável, os responsáveis públicos e privados que se relacionam

com esta indústria têm de estar conscientes que a falta de segurança pode ter efeitos adversos (Prideux, 1996).

Considerando a importância da segurança e o impacto do crime nos turistas, foi realizada em 1999 uma conferência entre as maiores cidades turísticas dos EUA, de onde resultaram algumas doutrinas, entre as quais figuram as seguintes (Tarlow, 2014):

- As polícias não podem assumir que os turistas usam peremptoriamente o senso-comum na sua segurança pessoal. Assim a polícia e os profissionais das equipas de segurança dos hotéis têm de fazer o que os turistas não fazem;
- Crimes cometidos contra turistas acarretam custos financeiros elevados e podem destruir a reputação do destino por muito tempo;
- A segurança do turismo e dos turistas encontra-se dependente de parcerias e trabalho cooperativo entre todos os actores envolvidos, públicos e privados;
- O turismo precisa do apoio das universidades para perceber e descobrir soluções para os problemas de segurança que podem afectar os turistas;
- A segurança do turismo tem de ser abordada numa perspectiva local, regional e nacional;
- Onde quer que exista turismo, existe uma necessidade de respostas de segurança específicas;
- Necessidade de reconhecimento que o turismo é um factor significativo no que concerne à prevenção criminal e segurança das comunidades.

Globalmente, nesta conferência foi realçada a importância da segurança do turismo e do turista, sendo identificada a necessidade de desenvolver estratégias que a salvaguardem, designadamente respostas de segurança específicas. Foram também sublinhados os efeitos nefastos que os crimes cometidos contra turistas podem acarretar e que a abordagem a efectuar a esta problemática terá de ser transversal – local, regional e nacional.

Os destinos percecionados como seguros terão maior hipótese de serem escolhidos, enquanto os percecionados como menos seguros serão rejeitados (Sonmez, 1998 *in* Moreira, 2010). Neste mesmo sentido, em resultado de um

estudo sobre a percepção de segurança dos turistas estrangeiros no algarve, foi concluído que a segurança não constituiria um dos principais factores de escolha do destino, no entanto foi concensual a ideia que “ (...) a segurança não é um factor de escolha, mas a insegurança poderá ser um factor de não escolha” (Águas & Brás 2007, p. 107).

No âmbito de um estudo sobre crimes em destinos turísticos de praia na Austrália, foi concluído que, “Para controlar o problema do crime, autoridades governamentais e do setor privado, necessitam de desenvolver estratégias que envolvam educação, novos métodos e políticas de policiamento desenhadas para reduzir as oportunidades da sua ocorrência”⁹ (Prideux, 1996, p 74). Em resultado de um outro estudo, verificou-se que os crimes cometidos contra turistas demonstraram provocar alterações de viagens para outros destinos concorrentes (Schiebler, Crotts, & Hollinger, 1996).

O impacto do crime nos turistas e no seu comportamento, parece ser inquestionável, mostrando-se necessário encontrar respostas específicas que o possam prevenir e quando tal não se mostre possível, debelar os seus efeitos. A resposta poderá passar por uma maior visibilidade da segurança, aumentando-se a capacidade preventiva e reativa. Pese embora a indústria turística ter defendido durante muitos anos que a presença ostensiva de elementos policiais poderia ser desagradável ao turista, causando-lhe inibições ou transmitindo que alguma coisa não estaria certo, actualmente, os turistas parecem preferir destinos que tornam visível a sua segurança, através da presença de pessoal especializado em pontos estratégicos (Águas & Brás, 2007).

2.3 VULNERABILIDADES DO TURISTA

Parece existir uma concordância generalizada que atualmente os turistas procuram que a indústria turística lhes forneça um produto que, além doutros atributos, também garanta a segurança.

Tradicionalmente, as polícias procuravam promover e fornecer um tratamento totalmente igualitário a todos os cidadãos. No entanto, nos tempos mais

⁹ Tradução livre do autor

recentes, este paradigma tendeu a alterar-se, desenvolvendo-se respostas policiais específicas, orientadas para os problemas e dirigidas a grupos considerados mais vulneráveis.

Levanta-se a questão de saber se os turistas poderão ser classificados como um grupo especialmente vulnerável e assim sendo, se poderão ser eleitos para a construção de uma resposta policial específica.

Tarlow (2014) aponta alguns motivos que conduzem a uma maior vulnerabilidade dos turistas relativamente aos crimes:

- Assumpção de que o local para onde vão é seguro;
- Muitas vezes têm múltiplos destinos, o que significa que nem se apercebem que lhes foi retirado alguma coisa de valor ou quando se apercebem, não conseguem determinar onde, como e quando;
- Têm tendência em perder objetos durante a viagem, sem conseguir determinar posteriormente quando e onde;
- Viajar comporta sempre riscos. Com base nesta premissa, estão dispostos a aceitar riscos que não aceitariam em circunstâncias normais;
- Encontram-se muitas vezes em situações de cansaço e/ou fome. Consequentemente preocupam-se mais com a satisfação imediata destas necessidades básicas do que com aspetos relativos à sua própria segurança e dos seus bens;
- Não conhecem o meio para onde vão ou se encontram, bem como desconhecem as características da sua população local. Desconhecem os costumes, geografia e cultura locais, a língua, procedimentos administrativos e zonas perigosas, encontrando-se assim sempre em desvantagem em caso de confronto;
- Muitas vezes reduzem as suas preocupações com a segurança;
- Raramente estão dispostos a despende o tempo necessário para denunciar algo à polícia e também não estão dispostos a despende tempo e dinheiro para regressar e testemunhar em tribunal (se for caso disso);
- Os níveis de irritação sobem com facilidade, podendo conduzir a atos de raiva;
- A maioria não tem muita experiência de viagem, mas os burlões, carteiristas e outros criminosos, tem as suas competências criminais altamente

desenvolvidas. Por consequência, entre o turista e o criminoso, a vantagem encontra-se quase sempre do lado segundo.

No âmbito da Criminologia Ambiental e das diversas teorias que a compõem, mostra-se imprescindível abordar nesta análise, ainda que sumariamente, a “*Teoria das Atividades de Rotina*”. Esta teoria, inicialmente formulada por Cohen & Felson, também conhecida por triângulo do crime, postula que, para um crime ocorrer, têm de se reunir, ao mesmo tempo e no mesmo espaço, três elementos essenciais: um ofensor, um alvo e a ausência de um guardião capaz, tal como se encontra graficamente representado na Figura 2.



Figura 2: Triângulo Básico do Crime

Fonte: Adaptado de Cohen & Felson

O ofensor será sempre alguém com a motivação e capacidade de cometer o crime. O alvo terá de ser adequado, ou seja, alguma coisa que interesse de alguma forma ao ofensor. O terceiro elemento, o guardião¹⁰, funciona pela negativa, isto é, a sua ausência é que poderá determinar a ocorrência do crime.

Os turistas são facilmente diferenciáveis da restante população, por diversos indicadores – forma de vestir, comportamento, uso de viaturas *rent-a-car*, língua, espaços frequentados, traços fisionómicos, etc. – e por outro lado a sua condição

¹⁰ O guardião poderá ser uma qualquer pessoa ou dispositivo destinado a salvaguardar o alvo - um polícia, um segurança privado, um cadeado, um sistema de videovigilância,...

socioeconómica, que é implícita à sua possibilidade de viajar, determinam que assumam algumas características de risco específicas:

- Circulam quase sempre com quantias avultadas de numerário, para evitarem incómodos e inconvenientes com taxas de levantamento ou câmbio;
- Transportam consigo artigos de elevado valor económico, tais como máquinas fotográficas, computadores, *tablets*, telemóveis última geração, relógios e joias, de forma perfeitamente visível ou, no mínimo, sem especiais preocupações quanto à sua dissimulação/ocultação;
- A sua segurança pessoal e a dos seus bens, maioritariamente, não se constituem para si como uma prioridade.

Assim, os turistas constituem-se para os criminosos como uma fonte inestimável de alvos potenciais e como não assumem o papel de guardiões, permitem que estejam reunidos continuamente os pressupostos elencados para um crime acontecer – assim esteja presente um ofensor motivado e com a capacidade de o cometer.

Dentro da mesma linha de pensamento, outra teoria merece especial relevância – a “Teoria dos *Hot-Spots*”. Resultante de diversos estudos efetuados, esta teoria assenta na ideia de que existem relativamente poucos locais em cada comunidade onde se concentram níveis elevados de incidência criminal. Estes locais, designados por *hot-spots*, constituem-se como localizações físicas onde convergem oportunidades para a ocorrência de certa tipologia de crimes (Schiebler, Crotts, & Hollinger, 1996). Um dos exemplos paradigmáticos desta teoria poderão ser os carteiristas em Lisboa que, conforme amplamente noticiado, concentram a sua atividade na Praça da Figueira, no Cais do Sodré e nas carreiras do elétrico nº 15 e nº 28, elegem os turistas como vítimas preferenciais e em alguns casos, exclusivas.

A teoria dos *hot-spots* diferencia-se da teoria das atividades de rotina, pois enquanto a segunda se debruça sobre a convergência de três elementos básicos¹¹, a primeira concentra-se nos locais que maximizam a proximidade entre

¹¹ Alvo, Ofensor e ausência de Guardião

ofensores e alvos, surgindo mais oportunidades para a ocorrência de crimes (Schiebler, Crotts, & Hollinger, 1996).

Quer a análise seja feita através da Teoria das Atividades de Rotina, quer seja realizada através da teoria dos *hot-spots*, os turistas apresentam sempre um conjunto alargado de vulnerabilidades, que potenciam o risco de serem vítimas de um crime. Assim, constituir-se-ão como um grupo especialmente vulnerável, merecendo, por consequência, respostas policiais específicas.

2.4 A INSEGURANÇA E O TURISTA

Apenas a partir dos anos 70 é que a problemática da segurança e a importância do sentimento de segurança ou seja, a apreciação subjetiva que cada pessoa constrói relativamente à segurança, ganhou espaço nas preocupações sociais e assumiu um lugar de destaque no discurso político (Lourenço, 2012).

A questão da insegurança tem ganho um cada vez maior relevo no seio da sociedade, sendo amplamente e recorrentemente aludida, nas mais diversas circunstâncias e meios, muitas vezes despida de qualquer tipo de fundamentação ou ligação à realidade.

A primeira distinção que é necessário fazer, é entre insegurança objetiva e insegurança subjetiva. A insegurança objetiva respeita à constatação de problemas sociais como a criminalidade predatória, a violência, as desordens urbanas ou a delinquência, enquanto a insegurança subjetiva se expressa em dimensões cognitivas e afetivas, habitualmente designada como sentimento de insegurança (Agra 2007 *in* Guedes, 2012).

Esta distinção reveste-se de elevada importância, dado que insegurança, por um lado, consubstancia-se na ausência de segurança, encontrando-se directamente relacionada com fenómenos e circunstâncias criminógenas. Por outro lado, é um resultado emotivo, resultante de uma conceptualização acerca do crime em face do risco de acontecer no futuro. Pese embora se proceda a esta distinção, quer seja objectiva, quer seja subjectiva, estamos sempre a tratar a mesma coisa – a insegurança. Esta distinção é relevante apenas para se perceber que uma

diminuição da insegurança objectiva não se traduz forçosamente numa diminuição do sentimento de insegurança e vice-versa.

De acordo com a vasta literatura existente “o sentimento de insegurança é constituído por três pilares fundamentais: o medo do crime, que é a componente afetiva, o risco de vitimação, que é a componente cognitiva e por último a componente comportamental, que se manifesta em três tipos, nomeadamente os comportamentos de evitamento, de proteção e de autodefesa.” (Guedes, 2012, p. 5).

Procedendo à taxonomia da definição acima apresentada, de uma forma muito sucinta, poderemos destacar o seguinte (Guedes, 2012):

- O medo do crime, que será uma reacção emotiva que provém do crime ou de símbolos a ele associados e que poderá resultar de medo por si próprio ou pelos outros;
- O risco de vitimação, ou risco percebido, que se diferencia do medo do crime, por não ser uma emoção mas uma avaliação cognitiva da realidade. Será o reconhecimento de situações e locais como detentores de risco potencial de vitimação criminal;
- Comportamentos, como reflexo nas atitudes das pessoas em face do medo do crime ou risco percebido. Podem ser de evitamento, como seja circular apenas em áreas e horários que são considerados seguros, de protecção, relacionados com a aquisição de dispositivos de segurança (fechaduras, alarmes, etc) e de autodefesa, como a frequência de aulas de artes marciais ou aquisição de armas de defesa pessoal.

Os estudos desenvolvidos nesta área, usualmente através de inquéritos, visam precisamente medir cada um dos elementos aflorados, com perguntas do tipo “quão seguro se sente” num determinado espaço geográfico, ou, “qual é a probabilidade de ser assaltado”, se “evita sair à noite ou circular” em determinados locais, entre outras.

Trata-se pois de um fenómeno muito complexo, influenciado por muitas variáveis, tais como o género, a idade, a escolaridade, posição social, etnicidade, vitimação directa e indirecta, personalidade, o medo disposicional, incivildades, meio ambiente e contexto social (Guedes, 2012). Refira-se ainda que cada um

destes factores é ainda desmultiplicado noutros factores e teorias explicativas, que tornam este fenómeno difícil de estudar e compreender.

Uma premissa de que não parece resultar quaisquer dúvidas é a ligação do crime com a insegurança e logo com o sentimento de insegurança. O crime afeta a vítima, mas também os seus familiares, amigos, testemunhas e sociedade em geral, sendo gerador de insegurança e de medo, mesmo em circunstâncias em que o risco de vitimação é reduzido (Lourenço, 2012).

A Comunicação Social tem sido apontada como geradora/potenciadora do sentimento de insegurança, pois concede especial ênfase a casos criminais circunscritos, explorando-os até à exaustão, transmitindo uma imagem de crescente criminalidade e violência, que bastas vezes não têm qualquer correlação com a realidade.

Hodiernamente a sociedade é cada vez mais intolerante em relação ao sentimento de insegurança, atendendo a que “foi a conquista do direito à segurança que acabou por contribuir para a diminuição dos limites da tolerância à violência. Estaríamos face àquilo que Durkheim designou por síndrome da insatisfação relativa, ou seja, quanto menor é a violência maior será a intolerância à violência e, consequentemente, maior o sentimento de insegurança” (Oliveira, 2006, p. 59).

Como parece resultar claro, o sentimento de insegurança tem reflexos nos comportamentos adotados pelas pessoas, extensível, naturalmente, aos momentos em que assumem o papel de turista. No contexto turístico assume especial relevo o comportamento de evitamento, ou seja, a possibilidade de um destino ou local do destino ser evitado, caso seja percecionado como inseguro. Tendencialmente serão eleitos destinos onde os turistas se sintam seguros e serão evitados aqueles em que o risco percebido seja elevado, tal como foi já sublinhado anteriormente neste trabalho.

O controlo da insegurança, na sua dupla dimensão (objetiva e subjetiva), será uma tarefa fundamental no caminho para a Segurança Turística, devendo ser objeto de preocupação constante de todas as entidades, públicas e privadas envolvidas.

2.5 RESPOSTAS INTERNACIONAIS

Nos EUA o policiamento de proximidade¹² foi adotado pela generalidade dos Departamentos Policiais dos diversos Estados. Conscientes da importância do turismo para as comunidades e de que a qualidade da interação polícia/turista poderia afetar os proventos económicos da indústria turística e consequentemente o bem-estar da comunidade em geral, foram iniciados alguns projetos policiais para fazer face a esta problemática, direcionados especificamente para o combate aos crimes, melhoria da comunicação, da prevenção e aumento do sentimento de segurança, que afetavam os turistas.

Neste mesmo país, e no desenvolvimento dos projetos mencionados, foram surgindo várias estruturas policiais especializadas na segurança do turismo, especialmente durante os anos 90, com especial relevância nas grandes cidades, podendo apontar-se diversos exemplos: *Anaheim Police Department*, *Miami Metro-Dade Police Department*, *New York City Police Department*, *Orlando Police Department*, entre muitos outros.

Uma estrutura apontada como das mais desenvolvidas nesta área e que se constitui como um *case-study*, situa-se em Las Vegas, encontrando-se na dependência do *Las Vegas Metropolitan Police Department*, designada como *Tourist Safety Division*. Esta Divisão congrega a segurança do aeroporto, do trânsito, da segurança do centro de convenções e segurança do centro da cidade, em articulação com os restantes serviços policiais. A sua filosofia de trabalho encontra-se muito assente em trabalho em parceria com a comunidade e instituições oficiais, tendo inclusivamente um programa para cidadãos voluntários, a quem a polícia fornece formação, que circulam com vestuário identificativo, com o objetivo de prestar informações aos turistas e desenvolvimento de ações de vigilância pública.

A criação destas estruturas próprias, autonomizadas e especializadas para resposta às questões da segurança do turismo, não é exclusiva dos EUA. Através de uma pesquisa em fontes abertas, é possível encontrar muitos exemplos, um

¹² O policiamento de proximidade, de uma forma muito simplista, é baseado na conceção de que a polícia e a comunidade têm de trabalhar em conjunto em formas criativas de resolução de problemas relacionados com o crime, o sentimento de (in)segurança e ordem social.

pouco por todo o mundo, espalhados pelos diversos continentes. Na tabela 2 pretende-se apresentar alguns desses exemplos, bem como algumas considerações que entendemos relevantes no contexto do presente trabalho:

País	Designação	Abrangência	Considerações
Jordânia	<i>Tourism Police Department</i>	Nacional	<p>Em 1958 foi conferida a um grupo de elementos policiais a missão de proteger os peregrinos nos locais sagrados. Posteriormente em 1967, foi estabelecida oficialmente uma Tourist Police Unit, tendo evoluído nos anos seguintes para estruturas maiores, até à atualidade, com abrangência nacional.</p> <p>As principais missões deste departamento policial são a proteção do turista da chegada até à partida, dos seus locais de alojamento, das áreas turísticas e fiscalização das atividades relacionadas com o turismo.</p> <p>Trabalha em coordenação com outras estruturas oficiais (não policiais) ligadas ao turismo</p>
Colômbia	<i>División de Policía de Turismo</i>	Nacional	<p>Criada em 1996 pela Lei Geral de Turismo, encontra-se integrada na Policía Nacional da Colômbia, na Dirección de Protección e Servicios Especiales.</p> <p>A sua missão é coordenar, dirigir, apoiar, supervisionar e avaliar as funções de polícia de turismo, apresentando como valores máximos a proteção do turismo e do património nacional.</p> <p>Trabalha em coordenação com outras estruturas oficiais (não policiais) ligadas ao turismo</p>
Peru	<i>División de Turismo</i>	Nacional	<p>Encontra-se enquadrada na Policía Nacional do Peru, mais concretamente na Dirección Executiva do Turismo e Meio Ambiente.</p> <p>Tem por missão planejar, organizar, dirigir, controlar e supervisionar as operações policiais de prevenção e investigação das infrações relacionadas com o turismo, promovendo apoio, orientação, segurança e proteção aos turistas e aos seus bens, bem como proteção do património histórico, cultural, natural e turístico.</p> <p>Trabalha em coordenação com outras estruturas oficiais (não policiais) ligadas ao turismo.</p>

Espanha	<i>Plan Turismo Seguro</i>	Nacional	<p>Plano da Polícia Nacional de Espanha, com o objetivo de incrementar de forma permanente a segurança pública nas zonas turísticas, criando um ambiente mais seguro para os turistas, colaborando ativamente com outras estruturas do Governo, pretendendo fortalecer o setor turístico, contribuindo para a sua maior competitividade.</p> <p>Preconiza o estabelecimento de postos de atendimento especializado para os turistas (<i>Servicio de Atención al Turista Extranjero</i>), existindo neste momento em Madrid, Málaga, Marbella, Estepona, Sevilla, Gandia, Benidorm, Manacor e Palma de Maiorca.</p> <p>Para além destes locais de atendimento personalizado, não foi possível apurar a existência de estruturas policiais autónomas ou específicas dedicadas ao turismo.</p>
Equador	<i>Servicio de Seguridad Turística</i>	Local – Cidade Quito (capital)	<p>Este serviço foi criado pela Polícia Nacional do Equador em colaboração com a empresa pública <i>QUITO TURISMO</i>, que é responsável pela gestão deste destino turístico. Os seus quadros são preenchidos com elementos da Polícia Nacional do Equador.</p> <p>A sua missão é garantir e salvaguardar a segurança física, psicológica e dos bens dos turistas e proteger o património histórico e cultural.</p>
Emirados Árabes Unidos	<i>Tourism Police Section</i>	Local – Abu Dabi (capital)	<p>Foi criada pelo aumento de procura turística, na dependência do <i>Abu Dhabi Police General Headquarters</i>.</p> <p>A sua missão consiste manter os turistas protegidos e seguros, velar pela segurança dos locais de alojamento e atrações turísticas e monitorizar qualquer fenómeno que tenha impactos negativos nos turistas.</p> <p>Trabalha em coordenação com outras estruturas oficiais (não policiais) ligadas ao turismo.</p>
Rússia	<i>Tourism Police</i>	Local – São Petersburgo e Moscovo	<p>Foi criado em 2011, na dependência da <i>Saint Petersburg Police</i> em São Petersburgo uma unidade policial autónoma para combater os crimes contra os turistas e apoiá-los durante a estadia.</p> <p>Em 2014 foi criada outra unidade similar, desta feita em Moscovo, contando com mais de 100 elementos policiais. Esta unidade conta com o apoio de cerca de 30 voluntários do <i>Moscow State Tourist Industry Institute</i>, para os auxiliar no contacto com os turistas.</p> <p>Como se infere desde logo, à semelhança das anteriores, trabalham em coordenação com outras estruturas oficiais (não policiais) ligadas ao turismo.</p>

Tabela 2: Estruturas Policiais Específicas para a Segurança do Turismo

Fonte: Elaboração própria

Não sendo objeto do presente trabalho a escalpelização de qualquer dos exemplos apresentados, não podemos deixar que notar que existem elementos que lhes são transversais:

1. São estruturas policiais especializadas e com uma missão específica;
2. Encontram-se inseridas nas estruturas das polícias nacionais ou regionais;
3. Exercem a sua missão com uma interligação forte com outras estruturas públicas e privadas que têm um papel relevante no turismo.

Estas unidades ou subunidades especializadas criadas pelas polícias para fazerem face à problemática da segurança no turismo, costumam ser designadas pelo acrónimo TOPP's – *Tourism Oriented Policing/Proteccion Services*. Diferenciam-se das outras unidades/serviços de polícia, por orientarem fundamentalmente o seu esforço na componente de prevenção criminal, ao invés da tradicional componente reativa (Tarlow, 2014).

Apesar de poderem assumir designações e tipologias estruturais diferenciadas, Tarlow (2014) identificou 6 áreas em que estas unidades têm forçosamente de intervir:

- **Proteção dos turistas**, o que implica protegê-los deles próprios, dos residentes, dos outros turistas e dos empregados desta indústria;
- **Proteção dos empregados da indústria**, porque consiste basicamente na prestação de serviços, não se coadunando com uma moral baixa das pessoas que nela trabalham. Se os funcionários não se sentirem seguros, poderão induzir esse sentimento nos turistas;
- **Proteção dos locais**, abrangendo todos os espaços físicos em que se desenvolve a atividade, desde os locais de alojamento, passando pelos locais de diversão, locais de atração turística, terminais de transportes, etc.;
- **Proteção do Ambiente**, englobando a proteção ecológica, da cultura, do ordenamento territorial entre outras. Assenta na premissa de que um ambiente social, cultural e ecológico forte e devidamente estruturado tendencialmente resulta em locais seguros;
- **Proteção Económica**, atendendo que o turismo é uma importante fonte de receitas da comunidade, com um contributo importante para a estabilidade

social e económica da mesma. Assenta na premissa que uma maior estabilidade formará comunidades menos propensa à prática de crimes;

- **Proteção da Reputação**, atendendo que os crimes cometidos contra turistas têm uma larga expressão nos órgãos de comunicação social, podendo provocar danos graves na imagem do destino, muitas vezes exageradas e desligadas do que realmente aconteceu. Impõe-se uma intervenção da polícia, no sentido do esclarecimento cabal e oportuno das situações, limitando logo à partida uma expansão incontrolada da informação nos planos nacional e internacional.

Em suma, no plano internacional, a segurança dos turistas tem merecido uma atenção especial das polícias, que atentas às suas especiais necessidades e vulnerabilidades, verificando que os serviços policiais de âmbito geral existentes não comportavam capacidade para lhes dar uma resposta cabal e suficiente, optaram pela criação de estruturas e serviços especializados, dedicados em exclusivo à problemática da segurança do turismo.

2.6 SÍNTESE

O crime e a insegurança afetam em larga medida os turistas, condicionando os seus comportamentos e determinando as suas escolhas (ou não escolhas) que se podem traduzir em reflexos muito negativos nesta indústria, e até afetar a sua subsistência. A insegurança – objetiva e subjetiva – deve ser alvo de atenção por parte das entidades públicas e privadas, na tentativa de promover o seu controle e debelar os seus efeitos.

Os turistas apresentam um conjunto de características e comportamentos que os tornam mais suscetíveis de serem alvo de um crime, constituindo-se por isso como um grupo especialmente vulnerável, sendo por isso credores de uma resposta policial específica e especializada.

As respostas e estruturas policiais tradicionais, parecem não conseguir responder totalmente às necessidades de segurança específicas do Turismo e em particular dos turistas, dadas as suas especificidades e características próprias.

Tem sido apontado como boa prática a existência de estruturas policiais especializadas na segurança do turismo e dos turistas, assistindo-se à sua proliferação nos destinos turísticos existentes e emergentes, que trabalham de forma coordenada e próxima com outras entidades públicas e privadas com influência nesta área. Com o crescimento do Turismo e da importância da Segurança Turística ao nível mundial, prevê-se que esta tipologia de estruturas policiais consolidarão a sua ação e novas estruturas surgirão num futuro próximo.

CAPÍTULO 3 - AS RESPOSTAS DA PSP

3.1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo procuraremos clarificar alguns modelos de policiamento, com o objetivo de contextualizar o modelo ou modelos hodiernamente utilizados pela PSP.

Iremos também procurar identificar e descrever que respostas a PSP tem apresentado face à problemática da Segurança no Turismo, quais as suas origens e quais os objetivos que se lhes encontram subjacentes.

3.2 MODELO DE POLICIAMENTO/ FILOSOFIA DE INTERVENÇÃO

Os sistemas e modelos policiais tendem a não ser estáticos, procurando adaptar-se às mutações e exigências da sociedade, em cada momento.

A partir da consolidação, em finais do século XIX, das principais cidades Norte Americanas, as polícias organizaram-se em estruturas intimamente ligadas ao poder político, sendo por isso muito permeáveis a manipulações e interferências de interesses privados, encontrando-se a corrupção disseminada de uma forma geral, no início do século XX (Montbrun, 2002; Oliveira, 2006).

O Presidente Americano Herbert Hoover, criou a *Wickersham Commission*¹³, que, no âmbito das suas atribuições, apresentou várias recomendações, inclusivamente sobre a reforma de que a polícia necessitava. Com base nessas recomendações, nos anos 30, as polícias separaram-se definitivamente dos corpos políticos do estado, profissionalizaram-se e adotaram um modelo organizacional do tipo militar, erguendo-se como uma força armada de controlo da ordem e segurança

¹³ Comissão criada em 1929, intitulada oficialmente como *National Commission on Law Observance and Enforcement*, cuja missão era identificar as causas da criminalidade e apresentar recomendações para a política pública de segurança (Fonte: Wikipédia online)

públicas (Montbrun, 2002). Foi o nascimento do modelo profissional de polícia, também designado como modelo tradicional, que se generalizou nas polícias de todo o mundo.

Montbrun (2002) caracteriza o modelo tradicional, através dos quatro pilares essenciais, sobre os quais se desenvolve:

- 1 **Patrulhamento Preventivo:** consubstanciado na presença de elementos policiais na via pública, dispostos aleatoriamente, tentando que a onnipresença policial se constitua como um factor de prevenção;
- 2 **Resposta rápida:** um dos principais paradigmas deste modelo, consistindo no empenho de todos os meios policiais para responder rapidamente a incidentes criminais ou pedidos de apoio. Só quando os meios não se encontram ocupados nesta tarefa, se dedicam ao patrulhamento preventivo. Foi sendo alvo de grandes investimentos em equipamentos auto, de comunicações, informáticos, geo-referenciação, entre muitos outros. Assenta na premissa que quanto mais rápido a polícia chegar e actuar, maior a probabilidade de proceder à detenção dos criminosos;
- 3 **Investigação Criminal:** após o crime e na dependência da justiça, são empenhados meios policiais, apoiados por métodos e técnicas científicos, na tentativa de identificar os criminosos e levá-los à justiça.
- 4 **Punição e Ressocialização:** completa este modelo com a conceptualização da ideia que “quem comete delitos ou crimes deve ser sancionado”, sendo a sanção entendida como uma estratégia de reeducação ou ressocialização, que permitirá ao infractor reintegrar-se na sociedade, sem risco de poder atentar novamente contra a ordem e tranquilidade públicas.

Este modelo de policiamento, “nas últimas cinco décadas, tem sido sucessivamente criticado pela sua incapacidade de prevenir e combater a criminalidade de forma eficaz” (Fernandes L. F., 2014).

Face à aparente decadência do policiamento tradicional, foram emergindo novas modalidades de policiamento e novas estratégias no relacionamento entre as polícias e a comunidades. Na Tabela 3 encontram-se elencadas as principais diferenças entre o modelo tradicional e os novos modelos de policiamento:

Modelo Tradicional	Novos Modelos
Reativo	Proactivo
Centralizado	Descentralizado
Perfil militar/militarizado	Perfil Civil
Baseado em estatísticas	Baseado em conceitos
Trabalho para a comunidade	Trabalho com a comunidade
Alheado do poder civil	Integrado no poder civil
Fornecedor de respostas	Promotor/Articulador de respostas
Orientado para a repressão	Orientado para a prevenção
Decisão centralizada na hierarquia	Decisão centralizada nos elementos policiais
Atuação fortemente positivada	Atuação discricionária assente em códigos de conduta
Orientado para as tarefas	Orientado para os resultados
Organização hierárquica e vertical	Organização horizontal ou em rede
Modelo de Gestão assente no poder e autoridade	Modelo de Gestão assente no exemplo, estímulo e facilitação.

Tabela 3: Comparação entre o Modelo Tradicional e os Novos Modelos de Policiamento

Fonte: Adaptado de Montbrun, (2002)

É neste contexto que surge o modelo de polícia comunitária. Embora este modelo seja mais visível nos anos 90, altura em que a maior parte dos Estados da Europa continental o adotaram, alguns autores apontam a sua aparição com a fundação da Polícia Metropolitana de Londres, por Sir Robert Peel em 1829 (Oliveira, 2006).

Robert Peel estabeleceu nove princípios¹⁴ que deviam reger a atuação policial, todos eles relevantes, mas permitimo-nos sublinhar três que se nos afiguram como os mais carismáticos¹⁵:

- A capacidade da polícia para desenvolver as suas missões, encontra-se dependente da aprovação pública da sua existência, aprovação das suas ações e comportamento, bem como da sua capacidade em garantir e manter o respeito público;
- A polícia deve manter sempre uma relação com o público que expresse a tradição histórica de que **a polícia é o público e o público é a polícia**; os polícias são os únicos membros do público que são pagos para se dedicar, a tempo inteiro, às responsabilidades que impendem sobre todos os cidadãos, na realização do bem-estar da comunidade;
- O teste da eficácia da polícia, é a inexistência de crime e desordem, não a visibilidade das suas ações no seu combate.

¹⁴ Sir Robert Peel's Principles of Law Enforcement - 1829. Cfr Anexo 3.

¹⁵ Tradução livre do autor

Embora de difícil definição, o policiamento comunitário pode ser entendido como

“(…) uma nova filosofia de policiamento, baseada no conceito de que os polícias e os cidadãos trabalhando em conjunto de forma criativa podem resolver os problemas contemporâneos da comunidade relacionados com o crime, o medo do crime, a desordem física e social e a decadência dos bairros. A filosofia está firmada na convicção de que atingir tais objetivos requer que os departamentos policiais desenvolvam uma nova relação com as pessoas da comunidade que respeitam a lei, permitindo-lhes uma maior intervenção no estabelecimento das prioridades locais, envolvendo-os nos esforços de melhoria geral da qualidade de vida nos seus bairros. Muda-se o enfoque do trabalho policial da gestão de chamadas aleatórias sobre o crime para tratar das preocupações da comunidade” (Trojanowicz & Bucqueroux, 1990 *in* Fernandes L. F., 2005, p. 178).

Encontramo-nos claramente perante um modelo que enfatiza a prevenção em detrimento da reação. Em Portugal, este modelo foi adotado pela PSP e implementado pela Diretiva Estratégica n.º 10/2006, assumindo a designação de “Policiamento de Proximidade”. Esta Diretiva pretendeu sistematizar as boas práticas já desenvolvidas pelo dispositivo policial e que se enquadravam plenamente neste modelo, abrangendo quer iniciativas individuais dos Comandos, quer iniciativas e programas nacionais, como o Programa Escola Segura, Idosos em Segurança, Comércio Seguro, Táxi Seguro, entre outros.

Permitimo-nos destacar os principais objetivos específicos da Diretiva em análise: implementar este modelo de policiamento, promovendo a sua articulação com as restantes valências policiais; desenvolvimento de uma relação próxima e estável com a comunidade e priorizar o combate dos fenómenos criminais que provocam maior alarme social; orientar o patrulhamento para áreas e objetivos específicos; reduzir os índices de insegurança objetiva e subjetiva; combate à criminalidade de “massa”; centrar a atenção da polícia em grupos de risco e melhorar os mecanismos de apoio e atendimento às vítimas; adotar respostas policiais personalizadas e adaptadas aos problemas concretos da comunidade

local; descentralizar os níveis de decisão e, finalmente, envolver a comunidade como coprodutora de segurança.

Importa sublinhar que este modelo não se constitui como “o remédio para todos os males”, pois apresenta algumas limitações e disfunções. Oliveira, (2006) enfatiza que a cultura policial de reacção, herdada do modelo tradicional e que se encontra fortemente enraizada, a necessidade de reacções rápidas para se ir de encontro à expectativa imediata dos cidadãos, a dificuldade das organizações policiais em se distanciarem de um modelo de gestão tipicamente burocrático, a necessidade de especialização dos elementos policiais¹⁶ face a problemas sociais cada vez mais complexos ou a comunidade ter uma propensão maior para a definição dos problemas do que para a sua prevenção, constituem-se como obstáculos sérios à sua implementação plena.

Por outro lado, “Actualmente não existem provas de que este modelo tenha grande impacto na redução da criminalidade” (Weisburd & Eck, 2004 *in* Fernandes L. F., 2014).

Paralelamente, proliferam outras propostas de modelos de policiamento, como por exemplo o Policiamento Orientado para os Problemas, o Policiamento Orientado pela Inteligência e, mais recentemente, o Policiamento Predictivo. A avaliação do modelo de policiamento comunitário mostra-se muito difícil, pois é entrecortado pela implementação de métodos e técnicas provenientes de outros modelos. Determinar, relativamente a cada actividade policial, o seu enquadramento num ou noutro modelo, afigura-se como algo muito complexo e discutível.

No entanto, o que é facto é que foi o modelo de policiamento comunitário que mais contribuiu para a alteração dos principais paradigmas do modelo de policiamento tradicional e ainda se caminha na tentativa da sua implementação plena, como se verifica no caso português, eventualmente evoluindo para um novo modelo que considere também as melhores práticas e filosofias de outros modelos existentes.

¹⁶ Ao contrário do que é defendido para o modelo comunitário, a sua polivalência.

3.3 AS ESQUADRAS DE TURISMO E OS POSTOS DE ATENDIMENTO AO TURISTA

A PSP demonstra, desde há longa data preocupação com os turistas. Na “Revista Polícia Portuguesa” nº 11, edição de Janeiro de 1939, na sua página 29, como parte de um artigo mais extenso¹⁷, pode ler-se:

“Desde há anos que, dada a situação ordeira que mantemos e simpatia que Portugal disfruta, o nosso País vem sendo frequentemente visitado por inúmeros estrangeiros que nas suas aquisições, algum benefício trazem para o comércio e para o Estado.

Passo, por isso, a ocupar-me da sua estadia entre nós, desde a atracagem do navio que os conduz, até ao seu regresso ali.

Há navios que fazem os seus cruzeiros em serviço de excursões, e outros que, mesmo no serviço de carreiras, trazem passageiros recomendados a agências. Uns e outros atracam aos nossos cais para desembarcarem os passageiros que se dirigem à cidade ou ao seu passeio predileto, Estoril, Cascais, Sintra e Monserrate. Tudo isto os excursionistas admiram e mais admiram ainda a solicitude com que são tratados pela polícia encarregada de lhes prestar quaisquer esclarecimentos e olhar pela sua segurança. Ora, esta missão está confiada à Secção de Turismo”

Este texto indicia claramente que, à data, já funcionaria em Lisboa, uma estrutura policial especializada – a Secção de Turismo - cuja missão consistiria em “prestar esclarecimentos e olhar pela sua [visitantes estrangeiros] segurança”.

A preocupação especial emprestada ao atendimento personalizado, profissional, eficiente e de qualidade dos turistas, mantém-se, como se viu, desde os primórdios do século XX. Para consolidar este objetivo, foram sendo criadas estruturas próprias, especializadas e dotadas de elementos com características

¹⁷ Apresentado por Luís Guerra (Intendente da PSP) no âmbito de uma comunicação pessoal realizada nas IV Jornadas de Segurança Pública, realizadas em 25 de Outubro de 2013, no auditório da Escola superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve.

específicas, selecionados para o efeito – As Esquadras de Turismo e os Postos de Atendimento ao Turista.

Uma das principais vantagens destas estruturas consiste na possibilidade de se ultrapassar um problema muito comum - a dificuldade de comunicação com os turistas, mormente materializado pela barreira linguística. Ultrapassando-se esta dificuldade, é possível garantir um nível de atendimento, pelo menos similar ao dos cidadãos residentes.

Numa perspetiva histórica, a estrutura deste tipo com maior longevidade, será a Esquadra de Turismo de Lisboa, que julgamos ser sucedânea da Secção de Turismo, mencionada no texto de 1939. Não nos foi possível determinar a data em concreto da sua criação, mas aponta-se para que esta Esquadra apresente cerca de 65 anos de existência, pelo que a sua origem se situará entre os finais dos anos 40 e início dos anos 50. Mais recentemente, foi criada em 1998 a Esquadra de Turismo do Porto e em 1999 a Esquadra de Turismo de Cascais. Foram consagradas legalmente através da Portaria n.º 434/2008 (alterada pela Portaria n.º 2/2009), constituindo-se hodiernamente como as três estruturas desta tipologia existentes na PSP.

No que concerne aos Postos de Atendimento ao Turista, situam-se apenas no Algarve¹⁸. Esta opção por estruturas menores, que compartilham os mesmos objetivos das Esquadras de Turismo, funda-se na sazonalidade do turismo naquela região, não se justificando a implementação de Esquadras, que funcionem a tempo inteiro.

No decurso de 2006, sucedâneo de um gabinete de atendimento aos turistas que operava durante o Verão, foi implementado na Praia da Rocha – Portimão, um Posto de Atendimento ao Turista, em instalações construídas de raiz com essa finalidade. Em 2007 foi implementado o Posto de Atendimento ao Turista de Vila Real de Santo António e mais recentemente, em 2010, foi inaugurado o Posto de Atendimento ao Turista de Lagos.

Resumindo, no plano nacional existem três Esquadras de Turismo e três Postos de Atendimento ao Turista. As missões destas Esquadras¹⁹, designadas

¹⁸ Os que dispõem de uma infraestrutura fixa permanente. Por vezes, utilizam-se para o mesmo efeito Postos Móveis de atendimento, noutras zonas do país.

¹⁹ Que serão aplicáveis, tacitamente, aos Postos de Atendimento ao Turista.

como sendo de competência específica, encontram-se expressas no Despacho 20/GDN/2009²⁰, de entre as quais sumarizamos as mais relevantes:

- Proceder ao atendimento dos turistas;
- Manter um conhecimento atualizado sobre a área de atuação, quer a nível geográfico e toponímico, quer a nível social, atentos os fluxos de turismo a locais específicos;
- Promover o patrulhamento apeado, tendo em vista a prevenção e repressão de quaisquer comportamentos atentatórios da ordem e tranquilidade públicas em locais de interesse turístico, bem como manter contacto estreito com entidades, organizações e turistas;
- Responder às ocorrências/emergências que envolvam turistas;
- Prestar, com a melhor boa vontade, os esclarecimentos ou auxílios que lhe forem dirigidos, com firmeza, objetividade, imparcialidade e determinação.

Apesar do espectro alargado de missões, resulta da nossa experiência e contactos com elementos policiais que exercem a atividade nestas estruturas que, globalmente, por insuficiência de meios humanos e materiais, os recursos têm sido canalizados com grande expressão para o atendimento dos turistas, em detrimento das restantes missões. Decisões recentes, como a criação, no ano transato, de quatro novas Equipas de Turismo, com funções maioritariamente de patrulhamento, vigilância, apoio e proteção dos turistas no Comando Metropolitano de Lisboa, juntando-se ao esforço desenvolvido anteriormente e no mesmo sentido pelo Comando Metropolitano do Porto, indicia que esta tendência, no futuro, poderá sofrer de uma inversão.

3.4 O PROJECTO “ALGARVE DESTINO SEGURO”

No plano nacional, o Algarve constitui-se como uma das zonas mais congregadoras de turistas nacionais e estrangeiros. Segundo dados provisórios, terá registado 16,4 milhões de dormidas no decurso de 2014, apresentando um

²⁰ Despacho relativo à Organização e Competências das Unidades Territoriais do Dispositivo Operacional da PSP

crescimento ininterrupto ao longo dos últimos anos. Com o decréscimo da importância do setor primário e secundário, a economia desta região encontra-se quase totalmente dependente do Turismo, pelo que qualquer variação negativa neste setor resultará, como se viu, em efeitos nefastos na economia, que se projetarão necessariamente no tecido social.

O Comando Distrital de Faro, cuja área de jurisdição cobre as principais cidades do Algarve, não poderia alhear-se desta realidade. A importância da segurança para o Turismo, encontra-se presente diariamente nas preocupações do efetivo que o serve, tendo procurado nos últimos anos constituir-se como promotor de discussões, parcerias estratégicas e colaborador com entidades públicas e privadas com intervenção nesta área. Tem procurado também ajustar e melhorar as suas respostas neste domínio.

A vertente mais visível deste trabalho será eventualmente a realização de estudos sobre a *Perceção de Segurança Pública dos Turistas Estrangeiros no Algarve*, em 2006, e outro sobre *Criminalidade contra Turistas no Algarve* em 2010²¹, a organização anual de uma conferência, designada por Jornadas de Segurança Pública²² e a implementação dos Postos de Atendimento ao Turista, já mencionados.

Não obstante, mostrava-se ausente uma estratégia formalizada, estruturada e transversal, que procedesse ao tratamento, seleção e unificação de todas as vertentes em causa num processo único, que pudesse melhorar o posicionamento e qualidade do serviço prestado e que envolvesse tanto a PSP como outras entidades. Foi neste contexto que foi idealizado, aprovado e implementado, em 2013, o “Projeto Algarve Destino Seguro”.

Este projeto apresenta como finalidade e ambição “tornar o Algarve o destino turístico mais seguro da Europa” (Comando Distrital de Faro, 2013, p. 7). A sua concretização assenta em três objetivos principais:

1 – Desenvolvimento de uma estrutura permanente de análise da segurança no Algarve, que monitorize em permanência todas as matérias que do ponto de vista securitário possam afetar de algum modo a atividade turística e aferição do posicionamento deste destino no contexto europeu;

²¹ Estudos realizados em parceria com a Universidade do Algarve

²² São subordinadas a temas relacionados com o Turismo e a Segurança e organizadas pelo Comando Distrital de Faro.

2 – Adequação dos procedimentos e modelos estatísticos relativos aos crimes cometidos contra turistas, com a finalidade de ser possível aferir e acompanhar a evolução do sentimento de segurança dos turistas, desenvolvendo-se ações corretivas, sempre que tal se mostre necessário;

3 – Desenvolver estratégias e parcerias que possam contribuir para a segurança objetiva e subjetiva dos turistas.

Para a sua implementação, foi desde o início constituída uma parceria base, entre o Comando Distrital de Faro, o Turismo do Algarve e a Universidade do Algarve, a que poderiam ser acrescentadas outras entidades, públicas ou privadas, desde que se constituíssem como uma mais-valia para os objetivos preconizados. Exemplo disso foi a parceria estabelecida com a Associação *Safe Communities Algarve*²³.

Não sendo objeto do presente trabalho a escapelização de todas as vertentes deste projeto, procurámos sumarizar as suas componentes principais na Tabela 4, adiante apresentada.

Este Projeto foi perspectivado para o período temporal de 2013 a 2016, encontrando-se, portanto, ainda em curso, apresentando neste momento uma taxa de concretização acima dos 50%, nos seus vários eixos e atividades. O acompanhamento pós-vitimização merece-nos um destaque especial, porque além de inovador, tem apresentado um *feedback* extremamente positivo²⁴:

“Dear Sir, Thank you for your efforts to make your beautiful country in general and Algarve in particular a safer place to visit. We sincerely hope that that you will soon succeed in your endeavor.”

“Merci de votre message (...) Merci de votre perseverance.”

“Hello, Thank you very much for help. I understand you are doing everything you can to help.”

“Thanks very much for your email. I was very happy I got my laptop back (...) I am very impressed of the whole thing. I am very grateful for all your

²³ Trata-se de uma Associação de turistas residentes, sem fins lucrativos, que tem por objetivo promover uma comunidade mais segura, sensibilizar os cidadãos para questões de segurança e reduzir o risco de vitimação. Atualmente alterou a sua designação para *Safe Communities Portugal*. Pode ser obtida mais informação através do site: www.safecommunitiesalgarve.com

²⁴ Respostas recebidas pela Equipa de Acompanhamento do Projeto.

help. Faro is a really peaceful and nice place to live and the people is so friendly and helpful.”

“Thank you for your email. I am happy to hear that my case is active and can you let me know if and when the person responsible for this is brought to court and when I may get my money refunded to me”

“Bom dia. Não me vai ser possível enviar o IMEI visto que já não tenho a caixa do aparelho. Agradeço o vosso trabalho.”

Eixos de Intervenção	Componentes Principais
Conhecer	Identificação, em parceria com a comunidade, dos principais problemas que afetam a segurança do turismo e as suas causas, para posteriormente orientar o esforço da polícia no sentido da sua resolução. Compreende também a análise sistemática da criminalidade, estudos vitimológicos e estudos sobre o sentimento de segurança dos turistas nacionais e estrangeiros que visitam a região.
Responder	Melhorar e encontrar as respostas mais adequadas para os problemas, especialmente nos casos de maior gravidade. Melhoria e consolidação dos Postos de Atendimento ao Turista, recurso intensivo às novas tecnologias como forma de potenciar respostas policiais rápidas e eficazes e o desenvolvimento, em parceria com a Universidade do Algarve, de uma aplicação para <i>smart-phones</i> para disponibilização de informações, serviços e divulgação de medidas de autoproteção.
Acompanhar	Criação de Equipas de Apoio ao Turista, integradas no Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade, em todas as Subunidades deste Comando, dotando-as simultaneamente da formação necessária ao correto desempenho da missão, designadamente no domínio de línguas estrangeiras. Colaboração com as unidades hoteleiras na implementação de medidas de segurança passiva e ambientais, reforço da vigilância dos locais de concentração de turistas, combate às incivildades e fiscalização intensiva das atividades perturbadoras da segurança (arrumadores, estabelecimentos, táxis, etc.) Neste eixo encontram-se também incluídas Equipas de Pós-vitimização, destinadas a acompanhar os turistas vítimas de crime, auxiliando o seu regresso aos níveis normais do sentimento de segurança e as Equipas Mistas de Policiamento. Estas últimas constituem-se como um aproveitamento do projeto do Conselho Europeu “Comissarias Europeias”, materializando-se na vinda a Portugal de elementos de outras polícias europeias, para auxiliar no contacto, comunicação e apoio aos turistas provenientes dos seus respetivos países.

Tabela 4: Eixos de Intervenção e sumarização das principais atividades do Projeto Algarve Destino Seguro

Fonte: Elaboração própria com base no Projeto

Finalmente, resta-nos sublinhar que se trata de um projeto inovador no contexto nacional e europeu, com uma forte componente de envolvimento de entidades públicas e privadas, na promoção do objetivo comum de incrementar a Segurança do Turismo, pretendendo contribuir ativamente para o aumento da competitividade do “Destino Portugal”.

3.5 OUTROS PROJECTOS

O Comando Metropolitano de Lisboa, unidade policial responsável pela área metropolitana desta cidade, uma das capitais mais procuradas pelos turistas no contexto europeu, encontra-se a desenvolver um projeto especialmente direcionado para a Segurança do Turismo – *Lisboa Destino Seguro*. A conceptualização deste projeto, que tivemos a honra e privilégio de consultar, já se encontra concluída.

Considerando que ainda não se encontra formalmente aprovado e apresentado publicamente, a ele nos referiremos apenas de uma forma genérica e global. Mostra-se assente nos mesmos pressupostos e objetivos do Projeto Algarve Destino Seguro, podendo inferir-se que partilham entre si uma “espinha dorsal” comum. Não obstante, encontra-se necessariamente ajustado à realidade e necessidades específicas deste Comando, contemplando inovações e desenvolvimentos no que respeita aos seus eixos de intervenção²⁵ e nas formas preconizadas para a sua implementação. Utilizando linguagem informática, diremos que, provavelmente, se constituirá como uma versão 2.0 do Projeto Algarve Destino Seguro, adaptado à realidade lisboeta.

No que concerne aos restantes Comandos, designadamente os que têm responsabilidades territoriais em áreas que apresentam uma avultada procura turística, não foi possível identificar mais projetos exclusivamente direcionados a esta realidade.

²⁵ A que não será alheia a experiência, resultados e avaliações já executadas no Projeto Algarve Destino Seguro.

3.6 SÍNTESE

O modelo de policiamento tradicional tem vindo a alterar-se, quer pelas críticas que lhe foram sendo dirigidas, quer por influência de novos modelos de policiamento. Nesta senda, o policiamento comunitário, cuja filosofia foi implementada pela PSP em Portugal com a designação de “Policiamento de Proximidade”, merece especial relevância por se constituir como o que mais influenciou a alteração dos paradigmas anteriores.

Identificar com clareza o modelo atualmente utilizado em Portugal não é uma tarefa fácil, pois apresenta traços característicos do modelo tradicional, do modelo comunitário e ainda sofre influências de outros modelos e filosofias de policiamento.

As preocupações da PSP com a segurança dos turistas não são recentes. Como vimos atrás, pelo menos desde o início do século XX, existem estruturas específicas para lhe dar resposta. Na sua estrutura nacional, hodiernamente, a PSP dispõe de Esquadras de Turismo ou Postos de Atendimento ao Turista, em Lisboa, no Porto e no Algarve, que simultaneamente se constituem como as principais áreas de destino dos turistas que visitam o nosso país.

Assiste-se à alvorada de uma nova abordagem da Segurança Turística, multidimensional e integrada, que tem sido promovida essencialmente pela PSP, materializada em projetos já existentes e em desenvolvimento.

CAPÍTULO 4 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

4.1 INTRODUÇÃO E RESPOSTA ÀS QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

O Turismo, no plano económico, tem assumido um papel de crescente relevância no panorama internacional. Apresenta um conjunto alargado de benefícios dificilmente alcançáveis por outros setores de atividade. Com o crescimento da sua importância, a proteção dos fatores que lhe dão sustentação, têm merecido uma maior atenção dos governos e demais entidades públicas e privadas com intervenção nesta área.

Verificando-se a existência de uma conjugação de fatores propícios ao seu desenvolvimento, Portugal definiu politicamente o Turismo como uma aposta estratégica para o seu desenvolvimento económico e social, assente em seis elementos essenciais, entre os quais a segurança, que em conjunto contribuirão na consolidação do “Destino Portugal”. Sendo estratégico para o país, também o deverá ser para todas as entidades que têm por missão corporizar as políticas governamentais, entre as quais figurará, forçosamente, a PSP.

Doutrinariamente, mostra-se provado que o crime e a insegurança podem afetar intensamente esta indústria, designadamente uma das suas componentes principais – os turistas. Estes, em resultado das suas características e comportamentos, apresentam um conjunto alargado de vulnerabilidades, devendo ser considerados pela PSP, aquilatando os princípios do modelo de policiamento de proximidade, atualmente em vigor, como um grupo de risco, merecendo por isso uma atenção e resposta policial específica.

Nesta senda, julgamos ter ficado demonstrado que a Segurança Turística não é uma preocupação recente da PSP. Para fazer face a esta problemática, desenvolveu ao longo dos anos, com especial incidência nos mais recentes, respostas policiais específicas, materializadas na criação de estruturas especializadas e vocacionadas para trabalhar nesta área – As Esquadras de Turismo e os Postos de Atendimento ao Turista. Paralelamente, tem procurado

firmar o seu posicionamento e desenvolvimento nesta área, através de estratégias que procedem a uma abordagem transversal, equilibrada e integrada do problema, tomando em linha de conta todas as suas dimensões e fatores relevantes, envolvendo o mais possível a restante comunidade.

A revisão da doutrina internacional, mostra que este mesmo caminho tem sido percorrido por várias outras estruturas policiais do mundo inteiro, que considerando a importância da segurança para o turismo e a especial vulnerabilidade dos turistas, têm também desenvolvido e implementado estruturas policiais especializadas, dotadas de elementos policiais com formação específica e que seguem uma filosofia de trabalho própria – TOPP’s.

Embora de mérito inquestionável, constata-se que as ações, concretizadas pelas estruturas orgânicas da PSP onde o turismo assume especial relevo, são parcelares, autónomas²⁶ e não obedecem a critérios de uniformidade no plano nacional. Por mero exemplo, não nos foi possível identificar qualquer resposta ou estrutura específica direcionada para a Segurança Turística, no Comando Regional da Madeira.

Forçoso será concluir que, hodiernamente, a Segurança Turística, embora se constitua como uma sólida preocupação, ainda não se constitui como uma prioridade para a PSP.

4.2 RECOMENDAÇÕES

Mostra-se evidente que um incidente de segurança localizado numa região, pode estender os seus efeitos negativos a todo o país. Nos planos tático e operacional, a PSP tem desenvolvido um trabalho meritório, mas mostra-se também necessário trabalhar esta questão no plano estratégico, ou seja, ao nível da sua Direção Nacional.

Pautamos como fundamental a criação de uma estrutura nacional específica, dedicada em exclusivo a esta matéria, com responsabilidades de coordenação, direção, monitorização, congregação e avaliação de todo o trabalho desenvolvido

²⁶ Embora careçam de aprovação prévia da Direção Nacional da PSP.

nesta temática a nível nacional, tendo como fim último a definição de uma estratégia nacional única e acompanhamento da sua posterior implementação.

O Projeto Algarve Destino Seguro, independentemente da inovação, qualidade e resultados que indubitavelmente encerra, apresenta uma ambição que a PSP não consegue assegurar isoladamente – “*Tornar o Algarve o Destino Turístico mais Seguro da Europa*”. Isto porque esta região apresenta áreas fortemente turísticas da responsabilidade da Guarda Nacional Republicana, isto é, onde a PSP não tem qualquer intervenção. Consequentemente, a necessidade do seu alargamento a esta força de segurança para que esta ambição se mostre concretizável, suplantando as inevitáveis resistências institucionais, parece-nos uma evidência.

4.3 REFLEXÕES FINAIS

Apesar das críticas que se possam elencar, não subsistem quaisquer dúvidas que a PSP se tem constituído como um pilar fundamental na procura da consolidação do “Destino Portugal”. Resultante do elevado esforço das suas subunidades orgânicas e dos elementos que as servem, conforme se pode depreender dos estudos e análises mais recentes, quer objetivamente, quer subjetivamente, Portugal é considerado um destino seguro. Esses “bons” indicadores, resultantes das estatísticas criminais e estudos sobre o sentimento de (in)segurança, não nos podem deixar descansados. Há uma enorme margem de progressão, que é preciso ainda conquistar, e ter sempre presente a elevada sensibilidade que o Turismo revela face a qualquer incidente de segurança, de maiores ou menores dimensões. Mostra-se necessário continuar a investir de forma sólida e consistente na segurança desta indústria, aumentando a disponibilidade, qualidade e eficácia do serviço prestado.

Julgamos ter atingido plenamente os objetivos a que nos propusemos, apresentando um contributo para uma melhor perceção da problemática que impende sobre a segurança e o turismo, sobre as formas como a PSP tem respondido a este desafio e como deverá com ela lidar no futuro.

Se para mais não servir, este trabalho encerra o mérito de, não obstante a nossa ligação profissional de longa data com estas matérias, nos ter enriquecido pessoal e profissionalmente.

4.4 LIMITAÇÕES E INVESTIGAÇÕES FUTURAS

A temática tratada reveste-se de uma abrangência e complexidade impossíveis de desmultiplicar num trabalho com o objetivo e extensão do presente. Como tal, tivemos de centrar a nossa atenção somente nos aspetos que considerámos indispensáveis, ficando com a clara noção de que muito mais haveria a dizer, esperanças, no entanto, que nenhum aspeto fundamental tenha sido obliterado.

Qualquer dos capítulos ou subcapítulos apresentados, são credores privilegiados de estudos mais extensos e pormenorizados. Apesar disso, o estudo do peso atribuído ao fator segurança pelos turistas, na decisão de eleição de Portugal como destino e/ou a avaliação das respostas policiais, pelos turistas vítimas de crime, parece-nos que em muito contribuiriam para uma maior clarificação e constituir-se-iam como ferramentas preciosas de análise, quanto ao futuro posicionamento da PSP nesta problemática. Fica lançado o desafio.

BIBLIOGRAFIA

- AbuDhabi Police General Headquarters - Tourism Police Section.* (s.d.). Obtido de <http://www.hr.adpolice.gov.ae/tourismpolice/>
- Águas, P., & Brás, M. (2007). Percepção de Segurança Pública dos Turistas Estrangeiros no Algarve. *Revista Encontros Científicos: Tourism and Management Studies* nº 3. Obtido em 5 de Janeiro de 2015, de <http://tmstudies.net/index.php/ectms/article/view/42/91>
- Braggio, L. (2007). Turismo e Segurança Pública, Dissertação de Mestrado em Turismo e Hotelaria. Brasil: Universidade do Vale do Itajaí: Universidade do Vale do Itajaí. Obtido em 15 de Dezembro de 2014, de <http://siaibib01.univali.br/pdf/Laercio%20Antonio%20Braggio.pdf>
- Brás, M., & Rodrigues, V. (2010). Revista Encontros Científicos: tourism & management studies nº 6. *Turismo e Crime: Efeitos da Criminalidade na Procura Turística*, 59-68. Obtido em 5 de Dezembro de 2014, de <http://tmstudies.net/index.php/ectms/article/view/140/199>
- Caiado, R. (2013). O Sentimento de Insegurança e a sua Interação com a Criminalidade. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade Autónoma de Lisboa. Obtido em 18 de Dezembro de 2014, de <http://repositorio.ual.pt/handle/11144/282>
- Comando Distrital de Faro. (2013). Algarve - destino seguro. 2013 - 2016. Faro.
- Correia, H. (24 de Abril de 2013). *PSP e Turismo: Paradigma da proximidade no acolhimento ao turista - cidade do Porto*, Dissertação de Mestrado em Ciências Policiais. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Cuerpo Nacional de Policía.* (s.d.). Obtido de <http://www.policia.es/>.
- Dias, H. (2012). *Metarmofoses da Polícia - Novos Paradigmas de Segurança e Liberdade*. Coimbra: Almedina.
- Elias, L. (2007). Princípios e Fundamentos para a Implementação de Estratégias de Prevenção Criminal. Em *Estudos Comemorativos dos 25 Anos do ISCPSI em Homenagem ao Superintendente-Chefe Afonso de Almeida* (pp. 465-536). Coimbra: Almedina.
- Felson, M., & Clarke, R. (1998). *Opportunity Makes the Thief*. Obtido em 18 de Dezembro de 2014, de <http://www.crimesciencejournal.com/content/1/1/3>
- Fernandes, L. F. (2005). As "novas" ameaças como instrumento de mutação do conceito "segurança". *I Colóquio de Segurança Interna*. (M. M. Valente, Compilador) Coimbra: Edições Almedina.

- Fernandes, L. F. (2014). *Intelligence e Segurança Interna*. Lisboa : Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Glensor, R., & Peak, K. (2004). *Crimes Against Tourists - Guide n.º 26*. Obtido em 15 de Dezembro de 2014, de Center for Problem Oriented Policing:
http://www.popcenter.org/problems/crimes_against_tourists/
- Gomes, A. (2012). Crimes Contra a Propriedade: Uma Abordagem de Criminologia Ambiental. Monografia de licenciatura. Porto: Universidade Fernando Pessoa. Obtido em 26 de Novembro de 2014, de <http://bdigital.ufp.pt/handle/10284/3337>
- Gomes, D. (2012). *A Imagem do Destino Turístico Lisboa na Prespectiva do Turista que Visita o Património. Dissertação de Mestrado*. Leiria: Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar.
- Guedes, I. (2012). *Sentimento de Insegurança, Personalidades e Emoções Disposicionais: Que Relações? Dissertação de Mestrado em Criminologia*. Porto: Faculdade de Direito da Universidade do Porto.
- Internacional Center for the Prevention of Crime. (2010). *International Report - CRIME PREVENTION AND COMMUNITY SAFETY - Trends and Prespectives*. Obtido em 15 de Dezembro de 2014, de <http://www.crime-prevention-intl.org/en/publications/report/report/article/international-report-2010-on-crime-prevention-and-community-safety-trends-and-perspectives.html>
- Jamal, T., & Robinson, M. (2009). Introduction: The Evolutios and Contemporary Positioning of Tourism as a Focus of Study. Em T. Jamal, & M. Robinson, *The Sage Handbook of Tourism Studies* (pp. 1- 16). Londres: Sage.
- Kovári, I., & Zimányi, K. (2011). *Safety and Security in the Age of Global Tourism*. Obtido em 5 de Dezembro de 2014, de
<http://econpapers.repec.org/article/agsapstra/104672.htm>
- L. Albarello, F. D.-G. (2007). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva Publicações Lda.
- Las Vegas Metropolitan Police Department*. (s.d.). Obtido de <http://www.lvmpd.com/>.
- Lourenço, N. (2012). Violência Urbana e Sentimento de Insegurança. Em J. B. Gouveia, *Estudos de Direito e Segurança - Volume II* (pp. 347-366). Coimbra: Almedina.
- Ministerio de Defensa Nacional - Policía Nacional de Colombia*. (s.d.). Obtido de www.policia.gov.co/.
- Montbrun, A. (Fevereiro de 2002). Policia y Seguridad Publica: Modelos en Marcha. *La Ley Gran Cuyo, Ano VI, Nº1*. Obtido em 4 de Fevereiro de 2015, de http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=www.albertomontbrun.com.ar%2Farchivos%2Fpolicia_y_seguridad_modelos_en_marcha.pdf&ei=MITSVI-zKcfIUsWMhMgH&usg=AFQjCNFfss1rO_NEHbUa9vZ29RLRQQW9wA&bv
- Moreira, C. (2010). A influência do Terrorismo nos Comportamentos de Viagem Internacionais (Tese de Doutoramento). Universidade de Aveiro - Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial.
- Neto, R. (23 de Novembro de 2013). Publituris. *Ninguém duvida da importância do turismo para a economia*. Obtido em 28 de Janeiro de 2015, de

<http://www.publituris.pt/2013/11/23/ninguem-duvida-da-importancia-do-turismo-para-a-economia/>

Oliveira, J. F. (2006). *As Políticas de Segurança e os Modelos de Policiamento*. Coimbra: Almedina.

Policía Nacional Del Ecuador. (s.d.). Obtido de www.policiaecuador.gob.ec/.

Policía Nacional Del Perú. (s.d.). Obtido de <https://www.pnp.gob.pe/>.

Porto Editora. (2011). *Dicionário Ilustrado da Língua Portuguesa*, 694. Porto: Porto Editora Lda.

Presidência do Conselho de Ministros. (16 de Abril de 2013). Resolução do Conselho de Ministros nº 24/2013. Diário da República 1ª Série nº 74.

Prideux, B. (1996). The tourism crime cycle: a beach destination case study. Em A. Pizam, & Y. Mansfeld, *Tourism, Crime and International Security Studies* (pp. 59-75). New York: John Wiley & Sons.

Quito Turismo - Policía Turística. (s.d.). Obtido de <http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/nuestros-servicios/policia-turistica>.

Rodrigues, N. (2011). *A Segurança Privada em Portugal - Sistemas e Tendências*. Coimbra: Almedina.

Rubio, E. (25 de Junho de 2013). Miguel Macedo afirma que "uma crise de segurança " agora seria o pior para o país. *Público*. Obtido em 28 de Janeiro de 2015, de <http://www.publico.pt/sociedade/noticia/miguel-macedo-afirma-que-uma-crise-de-seguranca-agora-seria-o-pior-para-o-pais-1598332>

SaeR - Sociedade de Avaliação Estratégica e Risco, Lda. (Abril de 2005). Reinventando o Turismo em Portugal. Estratégia de Desenvolvimento Turístico Português no 1º Quartel do Século XXI - Volume II. Obtido em 5 de Janeiro de 2015, de <http://www.saer.pt/?lop=conteudo&op=9bf31c7ff062936a96d3c8bd1f8f2ff3&id=54229abfcfa5649e7003b83dd4755294>

Safe Communities Algarve. (s.d.). Obtido de <http://www.safecommunitiesalgarve.com/?lang=pt-pt>

Schiebler, S., Crotts, J., & Hollinger, R. (1996). Florida tourists vulnerability to crime. Em A. Pizam, & Y. Mansfeld, *Tourism, Crime and International Security Issues* (pp. 37-50). New York: John Wiley & Sons.

Smith, C. (2006). *Development of Prototype Guidelines for Risk Management Against Terror Attack in the Tourism Industry: A Delphi Study*, Tese doutoramento em Filosofia. Estados Unidos da América: Texas A&M University. Obtido em 5 de Dezembro de 2014, de <https://repository.tamu.edu/handle/1969.1/5807>

Tarlow, P. (2009). Tourism Safety and Security. Em T. Jamal, & M. Robinson, *The Sage Handbook of Tourism Studies* (pp. 464 - 480). Londres: Sage.

Tarlow, P. (2014). Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. *Tourism Security*. USA: Elsevier.

- Tarlow, P. (2014). *Tourism Oriented Policing and the Tourism Industry* (Special Edition: Risk Management ed., Vol. 8). International Journal of Event Management Research.
- Tarlow, P. (25 de Agosto de 2014). *Tourism Police Help Create the Destination Image*. Obtido em 15 de Dezembro de 2014, de <http://www.tourism-review.com/travel-tourism-magazine-tourism-police-create-the-image-of-the-destination-article2450>
- The Hashemite Kingdom of Jordan - Public Security Directorate - Tourism Police Department*. (s.d.). Obtido de <http://www.tourist-police.psd.gov.jo/en/>.
- Torres, J. M. (2014). *Não Temos de Ser Alemães*. Matéria Prima.
- Turismo de Portugal. (2011). Plano Estratégico Nacional do Turismo. *Propostas para revisão no horizonte 2015*. Lisboa: Lisgráfica, Impressão e Artes Gráficas SA.
- United Nations Office on Drugs and Crime. (2010). Handbook on the Crime Prevention Guidelines - Making them work. Nova York: United Nations. Obtido em 28 de Novembro de 2014, de http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQwww.unodc.org%2Fpdf%2Fcriminal_justice%2FHandbook_on_Crime_Prevention_Guidelines_-_Making_them_work.pdf&ei=b3PaVNyKJMT9Us3Ggegl&usg=AFQjCNFfLpRkq8rm0emyO17BmfWUuf
- World Economic Forum. (2014). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013 - Reducing Barriers to Economic Growth and Job Creation*. World Economic Forum.
- World Tourism Organization. (1996). *Tourist Safety and Security - Practical Measures for Destinations*. World Tourism Organization. Obtido em 27 de Novembro de 2014, de <http://rcm.unwto.org/publication/tourist-safety-and-security-practical-measures-destinations>
- World Tourism Organization. (2014). *Annual Report 2013*. Obtido em 18 de Novembro de 2014, de <http://www2.unwto.org/publication/unwto-annual-report-2013>
- World Travel & Tourism Council. (2014). *The Economic Impact of Travel & Tourism*. Obtido em 28 de Novembro de 2014, de <http://www.wttc.org/focus/research-for-action/economic-impact-analysis/>

ANEXOS

Anexo 1 – Resolução do Conselho de Ministros n.º 24/2013 (parcial)

2170

Diário da República, 1.ª série — N.º 74 — 16 de abril de 2013

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Resolução do Conselho de Ministros n.º 24/2013

O XIX Governo Constitucional considera o turismo um setor prioritário para a estratégia de desenvolvimento do país. O potencial de Portugal, um dos principais destinos turísticos do mundo, aliado ao impacto do setor na economia nacional, designadamente ao nível da geração de riqueza e emprego, concorrem para que sejam necessárias condições atrativas ao seu desenvolvimento. Acresce, no atual contexto, o contributo significativo da atividade para o equilíbrio da balança de transações correntes, contributo esse que pode e deve ser ampliado.

De acordo com o Programa do XIX Governo Constitucional, é prioritário manter atualizado um quadro de referência para o setor, consubstanciado no Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT). Este apresenta-se como um instrumento estruturante que, mais do que orientar as políticas públicas, tem a função de articular o turismo, numa perspetiva abrangente, com outras áreas da ação governativa (ordenamento do território, ambiente, desenvolvimento rural, património cultural, saúde, desporto, infraestruturas e transporte aéreo) e permitir aos empresários antecipar as linhas de orientação do destino, facilitando os processos de decisão associados ao investimento e operação das empresas. Por outro lado, urge corrigir os erros originados pelo estabelecimento de objetivos irrealistas.

No processo de revisão do atual PENT, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007, de 4 de abril, iniciado em 2010, identificou-se também a necessidade de antecipar e incorporar o impacto da evolução global da economia e decorrentes alterações – quantitativas e qualitativas – do comportamento do consumidor, com impacto na evolução da procura turística até 2015. São, por isso, definidos novos objetivos nacionais para os indicadores de dormidas e receitas, assim como para cada uma das entidades regionais de turismo, também elas sujeitas a um nova organização administrativa. Os novos objetivos não se limitam ao ajustamento natural decorrente do impacto da evolução económica global, mas consideram uma atuação proativa dos agentes do setor, nomeadamente públicos, ao nível da hierarquização de produtos prioritários e mercados emissores para cada região e, principalmente, uma nova forma de responder às alterações do perfil e motivação do consumidor na seleção do destino, na procura de informação e na reserva e comportamento ao longo da sua estada.

Assim, dá-se ênfase à marca «Destino Portugal» como agregadora das várias ofertas, contribuindo também para reforçar a identidade nacional e a coesão do território. Neste contexto, importa reforçar as ideias chave associadas à proposta de valor do Destino Portugal: clima e luz, história, cultura e tradição, hospitalidade e diversidade. A nova visão tem como eixo central a sustentabilidade de Portugal enquanto destino turístico, a par da qualidade do serviço, da competitividade da oferta e da criação de conteúdos autênticos e experiências genuínas de acordo com as tendências identificadas na procura. A este nível importa destacar a necessidade de aprofundar os mecanismos de conhecimento do consumidor para, de forma eficaz, dotar Portugal de instrumentos que aproximem o destino ao potencial turista, aumentando a correlação entre o investimento em promoção e o número de turistas, dormidas e receitas geradas.

As empresas da cadeia de valor do turismo, em particular as agências de viagem, as empresas de animação turística, as companhias de transporte e as unidades de alojamento e restauração, têm vindo a ser desafiadas a consolidar a sua competitividade pela adaptação ou mesmo redefinição do seu modelo de negócio. Acrescem, entre outros fatores com impacto na operação, a acelerada evolução das tecnologias de informação e a necessidade da sua compreensão no sentido da modernização empresarial. São por isso destacados os temas da capacitação das empresas e do apoio ao investimento, a qualificação dos recursos humanos e os programas de promoção e venda para a colocação dos seus produtos nos mercados. Em paralelo, o Governo deu prioridade à temática da acessibilidade aérea, fundamental para a competitividade do destino.

Neste contexto, foram apresentadas, na reunião do Conselho de Ministros de 10 de janeiro de 2013, as linhas gerais da revisão do PENT para o desenvolvimento do turismo no período 2013-2015, consubstanciadas em documento que esteve sob consulta pública, nos portais do Governo e do Turismo de Portugal I.P..

Em sequência, e após análise de todos os contributos recebidos, consolida-se agora o processo de revisão do PENT, definindo-se 8 programas e 40 projetos de implementação, identificando-se a respetiva fundamentação, as atividades, as entidades envolvidas e os principais indicadores associados à monitorização do seu sucesso.

Na prossecução de uma efetiva prestação de contas e responsabilização das políticas adotadas, avaliando de forma sistemática os seus impactos em termos económicos, sociais e no território (designadamente no que respeita à execução dos 8 programas e 40 projetos de implementação), serão desenvolvidos mecanismos de monitorização da atividade, nomeadamente com recurso à rede de investigadores nacionais e às entidades produtoras de conhecimento, cujos resultados serão posteriormente divulgados.

Por outro lado, este setor comporta uma transversalidade invulgar que, se não for devidamente acompanhada por corretos mecanismos de coordenação, pode prejudicar a definição e execução de uma estratégia consequente para o setor do turismo.

Assim, no âmbito do presente diploma, o Governo cria a Comissão de Orientação Estratégica para o Turismo (COET), a qual é presidida pelo Primeiro-Ministro e composta, a título permanente, pelo membro do governo responsável pela área do turismo, pelos restantes membros do governo cujas competências sectoriais têm influência direta ou indireta na área do turismo. Nesta matéria, também foram ouvidos os governos das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Através desta Comissão, que reunirá periodicamente, é assegurada a relevância estratégica do setor do turismo, garantindo que as várias políticas públicas que com ele interferem se coordenam numa estratégia que potencie essa relevância.

Assim:

Nos termos da alínea g) do artigo 199.º da Constituição, o Conselho de Ministros resolve:

1 - Aprovar a revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT) para 2013-2015, que constitui o anexo I à presente resolução, da qual faz parte integrante.

2 - Determinar que o Turismo de Portugal, I.P., é a entidade competente para implementar o presente Plano e promover a articulação entre todas as entidades públicas com vista à sua concretização.

3 - Criar a Comissão de Orientação Estratégica para o Turismo (COET), que é constituída pelos seguintes elementos:

- a) Primeiro-Ministro, que preside;
- b) Ministro de Estado e das Finanças;
- c) Ministro de Estado e dos Negócios Estrangeiros;
- d) Ministro da Administração Interna;
- e) Ministro da Economia e do Emprego;
- f) Ministra da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território;
- g) Ministro da Saúde;
- h) Ministro da Educação e Ciência;
- i) Membros dos Governos regionais dos Açores e da Madeira responsáveis pela área do turismo.

4 - Estabelecer que a COET é uma estrutura de reflexão que tem como objetivos:

- a) Conferir à ação governativa uma orientação estratégica de caráter global para o setor do turismo tendo em conta a sua importância para a economia nacional;
- b) Criar mecanismos de coordenação interdepartamental para a melhor definição e execução da estratégia para o setor do turismo.

5 - Determinar que podem ainda participar nas reuniões da COET, por indicação do Primeiro-Ministro, representantes de outras entidades ou personalidades de reconhecido mérito do setor do turismo.

6 - Estabelecer que compete ao Primeiro-Ministro a convocação das reuniões do COET, a coordenação das matérias a submeter à sua apreciação e a elaboração da agenda das respetivas reuniões, sob proposta do Ministro da Economia e do Emprego.

7 - No âmbito da COET, o Ministro da Economia e do Emprego substitui o Primeiro-Ministro nas suas ausências.

8 - Determinar que o Turismo de Portugal assegura o apoio técnico necessário ao bom funcionamento da COET, competindo-lhe, nomeadamente, secretariar as respetivas reuniões.

9 - Determinar que a assunção de compromissos para a execução das medidas do Plano Estratégico Nacional para o Turismo a desenvolver no período 2013-2015 depende da existência de fundos disponíveis por parte das entidades públicas competentes.

10 - Revogar a Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007, de 4 de abril.

Presidência do Conselho de Ministros, 27 de março de 2013. — O Primeiro-Ministro, *Pedro Passos Coelho*.

ANEXO I

Plano Estratégico Nacional do Turismo

Revisão do plano de desenvolvimento do turismo no horizonte de 2015

Introdução

O Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007, de 4 de abril, que foi desenvolvido para o horizonte temporal 2006-2015, e adotado pelos agentes do setor, prevê a revisão periódica dos seus objetivos, políticas e iniciativas, no sentido de melhorar a resposta à evolução do contexto global e do setor turístico. A presente revisão dos objetivos do PENT

decorre da necessidade de o adaptar às mudanças estratégicas aprovadas pelo Programa do XIX Governo, bem como de o adaptar ao período de instabilidade nos mercados financeiros e crescimento económico bastante moderado da economia europeia, principal emissora de turistas para Portugal.

A realidade demonstrou que a definição dos objetivos feitos na aprovação do PENT em 2007 não foi realista, uma vez que os resultados ficaram muito aquém do esperado. Importa referir que as receitas turísticas ficaram 21,5% aquém do objetivo; o número de hóspedes internacionais situou-se 13% abaixo dos objetivos, com menos 1,1 milhões de turistas; e o turismo interno ficou 44 mil hóspedes e 515 mil dormidas abaixo do objetivo.

A instabilidade económica e financeira da Europa – que gera mais de 85% das dormidas internacionais em Portugal – e a evolução do PIB, emprego e rendimento disponível, aconselha, também, maior prudência na projeção dos fluxos turísticos.

A evolução dos canais de informação e distribuição, a proliferação de novos destinos ou a alteração do paradigma de operação das companhias aéreas, também alteraram os hábitos de consumo e o comportamento do consumidor/turista na seleção, preparação e realização da sua viagem.

As empresas do setor, tais como os operadores turísticos, as agências de viagem, as companhias de transporte, as unidades de alojamento ou restauração, entre outras, têm vindo a ser desafiadas nos últimos anos (desafio que se manterá nos próximos anos) a consolidar a sua competitividade pelo ajustamento, ou mesmo pela redefinição do seu modelo de negócio. Acrescem, entre outros fatores com impacto na sua operação, a acelerada evolução das tecnologias de informação e a necessidade da sua compreensão no sentido da modernização empresarial.

É, assim, num ambiente de importantes alterações de estratégia e de contexto que é apresentado o documento de enquadramento para o setor. Tendo como horizonte temporal o período 2013-2015, esta revisão considera o passado recente da estratégia de desenvolvimento turístico nacional, assim como tem subjacentes as prioridades e iniciativas definidas numa visão de longo prazo para o setor.

A revisão do PENT decorre também da auscultação dos diversos agentes, privados e públicos, incluindo entidades regionais de turismo, autarquias, associações sectoriais, empresários de toda a cadeia de valor ou instituições de ensino, entre outros contributos. Foi no âmbito desta auscultação, na qual reconheceram melhorias e criticaram políticas e iniciativas sobre mercados emissores e produtos turísticos, evolução da oferta, acessibilidades, organização e competências das entidades regionais de turismo, qualificação das empresas e recursos humanos, política de eventos ou promoção turística de Portugal e dos seus destinos, que o Turismo de Portugal, I.P., elaborou a revisão do PENT para 2015. Em anteprojecto foram ouvidos as Entidades Regionais de Turismo e a Confederação do Turismo Português.

O processo de análise e reflexão global encontra-se disponível para consulta no portal do Turismo de Portugal (www.turismodeportugal.pt).

CAPÍTULO I

O impacto das alterações de contexto no turismo em Portugal

1. Alterações económicas

A instabilidade económica e financeira da Europa – que gera mais de 85% das dormidas internacionais em Portu-

gal – e a evolução do PIB, emprego e rendimento disponível, aconselha maior prudência na projeção dos fluxos turísticos. No curto prazo destacam-se:

- a) Na Europa, maiores níveis de crescimento dos países escandinavos, como a Noruega e a Suécia, e dos países do leste, com destaque para a Rússia, Polónia, Hungria e República Checa;
- b) No continente americano, maiores níveis de crescimento para o Brasil, EUA e Canadá; e
- c) Na Ásia, manutenção da China com elevado crescimento.

2. Perfil do consumidor/turista

2.1 Decorrente das alterações estruturais da procura, mas também influenciada pela conjuntura recente, verifica-se uma alteração do perfil do consumidor com as seguintes características:

- a) Prioridade para o consumo no perímetro casa, família, estabilidade e ambiente;
- b) Racionalização do consumo, contendo os «excessos» dos últimos anos, e pressão dos preços pela procura sobre a oferta, mais diversificada e em maior quantidade;
- c) Maior escrutínio e prudência no momento da compra ao nível da relação qualidade/preço percebida;
- d) Aumento da preferência por marcas brancas e maior dificuldade de fidelização;
- e) Resistência de países, empresas e, principalmente, particulares, ao endividamento.

2.2 O PENT pressupõe e incentiva as empresas do setor a:

- a) Aprofundar o conhecimento do consumidor e da concorrência;
- b) Acelerar o processo de inovação e diferenciação de produtos e serviços, incluindo a certificação dos mesmos;
- c) Repensar o modelo de negócio, antecipando as competências necessárias e libertando recursos para comunicar com o consumidor no momento e local de decisão de compra e simplificar processos e apostar em ativos estratégicos.

A evolução dos consumidores, das suas preferências e padrões de consumo, são determinantes na orientação do desenvolvimento turístico do território. A presente revisão considera também a crescente segmentação da procura, destacando-se a geração milénio – dependente de tecnolo-

gias de informação e que influencia outras gerações – e o crescente mercado sénior, que procura tranquilidade, conforto e estabilidade, não obstante a disponibilidade para testar novas experiências.

3. Modelos de negócio e tecnologias de informação

A revolução das tecnologias de informação e comunicação, onde se destacam fenómenos como as redes sociais ou a proliferação de aplicações móveis, está a transformar a atividade turística ao nível do relacionamento entre os atores do negócio: produtores de serviços, distribuição e clientes. A capacidade de escrutínio e o poder negocial do turista obrigam ao domínio das tecnologias de informação no sentido do seu conhecimento, sob risco da perda de visibilidade e relacionamento com o mercado.

É assim nuclear - esforço acrescido para as empresas e sobretudo para as PME - dispor das ferramentas e de conhecimento que permitam atuar neste novo contexto, desenvolvendo estratégias de comunicação e de distribuição que respondam aos desafios.

Um dos fatores decisivos passa pela capacidade de diferenciação da oferta, evitando a dependência de um número reduzido de canais de distribuição, centrados em estratégias de preço e que, por vezes, contribuem para uma forte erosão da margem das empresas. É assim fundamental trabalhar em cooperação, à escala do destino, obtendo massa crítica e sinergias que concretizem a proposta de valor e capitalizem a marca «Destino Portugal».

Em suma, a concorrência entre destinos e empresas cresceu à medida das oportunidades de visibilidade e alcance das suas ofertas nas redes digitais e da sua capacidade para aplicação de tecnologia de informação aos processos de negócio.

4. Concorrência: destinos tradicionais e emergentes

A emergência, proliferação e consolidação de novos concorrentes, paralelamente à agressividade promocional e comercial de alguns dos tradicionais, é um facto que importa ter subjacente à estratégia de desenvolvimento de Portugal. A este nível, importa destacar que:

- a) As motivações lazer – onde se destaca o sol e mar – predominam para os turistas que procuram o Mediterrâneo, e perdem estruturalmente quota de mercado ao nível global, observando-se forte dependência do mercado britânico e germânico; e
- b) No período 2006-2011, a Turquia, seguida de Marrocos e Croácia, obtiveram o melhor desempenho ao nível de entradas de turistas na bacia do Mediterrâneo, situação que penaliza a competitividade e sustentabilidade das empresas em destinos tradicionais como Portugal, Espanha ou França.

Evolução da entrada de turistas estrangeiros nos principais destinos concorrentes de Portugal

2006-2011 [#m; CAGR]

DESTINOS	2006	2007	2008	2009	2010	2011	CAGR 2006-11
Espanha	58.004	57.666	57.192	52.178	52.677	56.694	-0,5%
Turquia	19.820	23.341	26.337	27.077	28.632	31.456	9,7%
Grécia	16.039	16.154	15.047	14.051	15.007	16.427	0,5%
Croácia	7.988	8.559	8.665	8.694	9.111	9.927	4,4%
Egipto	9.083	11.091	12.835	12.536	14.731	9.845	1,6%
Marrocos	6.558	7.408	7.879	8.341	9.288	9.342	7,3%
Bulgária	7.499	7.726	8.533	7.873	8.374	8.713	3,0%
Tunísia	6.550	6.762	7.050	6.901	6.903	4.784	-6,1%

Fontes: IET-Instituto de Estudios Turísticos, Turkey Statistical Institute, Hellenic Statistical Authority, Central Agency for Public Mobilization and Statistics Arab, Croation Bureau of Statistics, Observatoire du Tourisme-Statistiquessur le Tourisme au Maroc, Institute National de la Statistique, National Statistical Institute Republic of Bulgaria

A outro nível, a competitividade do preço de destinos de longa distância (ex. Caraíbas), o posicionamento «inovador» e suportado por fortes investimentos (ex. Emirados Árabes Unidos), ou a capacidade de criar oferta com custos de produção mais reduzidos (ex. Ásia), contribuem para a urgência de acelerar o processo de reengenharia de produto dos destinos tradicionais, no sentido da inovação e qualidade de serviço e oferta de experiências singulares, dando resposta a uma concorrência que é hoje, efetivamente, global.

CAPÍTULO II

«Destino Portugal» - visão e proposta de valor

1. Visão do «Destino Portugal»:

a) Portugal deve ser um dos destinos na Europa com crescimento mais alinhado com os princípios do desenvolvimento sustentável, alavancado numa proposta de valor suportada em características distintivas e inovadoras do país;

b) O turismo deve desenvolver-se com base na qualidade do serviço e competitividade da oferta, tendo como motor a criação de conteúdos autênticos e experiências genuínas, na excelência ambiental e urbanística, na formação dos recursos humanos e na dinâmica e modernização empresarial e das entidades públicas;

c) A importância do turismo na economia deve ser crescente, constituindo-se como um dos motores do desenvolvimento social, económico e ambiental a nível regional e nacional.

2. «Destino Portugal» - proposta de valor, valores essenciais e ativação da marca

Portugal deve ser apresentado na sua multiplicidade, sendo que a proposta a apresentar aos turistas a partir dos valores essenciais do «Destino Portugal» assenta nos seguintes elementos:

- a) Clima e luz;
- b) História, cultura, tradição e mar;
- c) Hospitalidade;
- d) Diversidade concentrada;
- e) Segurança;
- f) Paisagem e património natural.

Os agentes ativos da transmissão desses valores são os agentes do setor e os portugueses em geral.

CAPÍTULO III

Objetivos estratégicos até 2015

1. Metas quantitativas para 2013-2015

Os novos objetivos decorrem do cenário macroeconómico, tendo sido definidas novas metas para 2013-2015, de acordo com duas hipóteses:

a) A primeira (a tendência) decorre exclusivamente do comportamento das variáveis macroeconómicas dos mercados emissores, não introduzindo fatores de mudança proativos;

b) Na segunda (melhoria do desempenho) os objetivos aliam a situação económica de cada mercado com o objetivo de, em 2015, melhorar o desempenho e a ocupação dos empreendimentos, traduzido pelo aumento do número de dormidas, e reforçar a entrada de receitas turísticas no país.

Ao nível das dormidas, o objetivo é crescer a uma média anual de 3,1% no período 2011-2015, inferior ao aumento

médio registado nos dois últimos anos, mas superior ao crescimento prospetivado pela tendência (1,3%), sendo a procura externa o principal motor do crescimento (3,7% no período 2011-2015), prosseguindo a diversificação da procura. Em relação às receitas, base da rentabilidade e sustentabilidade das empresas, e num cenário de financiamento limitado, o objetivo é crescer 6,3% ao ano no mesmo período. Ou seja, aumentar o consumo médio do turista em Portugal, só possível com a qualificação e inovação da oferta das experiências vividas.

O saldo da balança turística, em linha com a aposta macroeconómica de aumento das «exportações» e setores com elevado nível de incorporação nacional, evoluirá a uma taxa de crescimento médio anual de 9,5% até 2015.

INDICADORES	CAGR 11-15 [%]	
	Tendência	Melhoria de desempenho
Dormidas	Estrangeiros	2,54%
	TOTAL	1,27%
Balança turística	Receitas	5,28%
	Despesas	-1,14%
	Saldo	8,50%

Fontes: INE e Banco de Portugal - análise Turismo de Portugal

Projetaram-se, nesta base, a evolução das dormidas globais e de estrangeiros por região:

NUTS II	Tendência	Objetivo
	CAGR 11-15 [%]	CAGR 11-15 [%]
Dormidas globais		
Norte	2,0%	3,5%
Centro	1,3%	2,9%
Lisboa	1,9%	3,2%
Alentejo	0,1%	2,4%
Algarve	1,5%	2,9%
Açores	0,6%	3,4%
Madeira	-0,7%	1,0%
Dormidas de estrangeiros		
Norte	4,9%	6,1%
Centro	4,9%	6,1%
Lisboa	2,8%	3,9%
Alentejo	6,8%	8,1%
Algarve	2,4%	3,6%
Açores	4,8%	6,0%
Madeira	-0,1%	1,1%

Fonte: INE - análise Turismo de Portugal

2. Trínómio produto, mercados emissores e destinos

Todos os produtos definidos no PENT continuam válidos, reforçando a importância da estabilidade da oferta na perceção externa do destino.

a) Introduziu-se maior segmentação no turismo de natureza, náutico e de saúde, assim como nos circuitos turísticos religiosos e culturais onde o Turismo Religioso assume um papel estratégico. No quadro do produto conjuntos turísticos (*resorts*) integrados assume-se como prioritário o escoamento das unidades existentes no domínio do turismo residencial; e

b) Valorizaram-se os recursos naturais, paisagísticos e culturais, no sentido do enriquecimento do produto e da promoção das respetivas atividades.

Anexo 2 – Princípios de Policiamento do Sir Robert Peel

Sir Robert Peel's Principles of Law Enforcement 1829

1. The basic mission for which police exist is to prevent crime and disorder as an alternative to the repression of crime and disorder by military force and severity of legal punishment.
2. The ability of the police to perform their duties is dependent upon *public approval* of police existence, actions, behavior and the ability of the police to secure and maintain *public respect*.
3. The police must secure the willing cooperation of the public in voluntary observance of the law to be able to secure and maintain public respect.
4. The degree of cooperation of the public that can be secured diminishes, proportionately, to the necessity for the use of physical force and compulsion in achieving police objectives.
5. The police seek and preserve public favor, not by catering to public opinion, but by constantly demonstrating absolutely impartial service to the law, in complete independence of policy, and without regard to the justice or injustice of the substance of individual laws; by ready offering of individual service and friendship to all members of society without regard to their race or social standing, by ready exercise of courtesy and friendly good humor; and by ready offering of individual sacrifice in protecting and preserving life.
6. The police should use physical force to the extent necessary to secure observance of the law or to restore order only when the exercise of *persuasion, advice and warning* is found to be insufficient to achieve police objectives; and police should use only the minimum degree of physical force which is necessary on any particular occasion for achieving a police objective.
7. The police at all times should maintain a relationship with the public that gives reality to the historic tradition that *the police are the public and the public are the police*; the police are the only members of the public who are paid to give full-time attention to duties which are incumbent on every citizen in the intent of the community welfare.
8. The police should always direct their actions toward their functions and never appear to usurp the powers of the judiciary by avenging individuals or the state, or authoritatively judging guilt or punishing the guilty.
9. The test of police efficiency is the *absence* of crime and disorder, not the *visible evidence* of police action in dealing with them.

Anexo 3 – Projeto “Algarve Destino Seguro”

ALGARVE – destino seguro

ENQUADRAMENTO

O Algarve denomina uma região de Portugal que administrativamente coincide com o Distrito de Faro e tem fortes raízes históricas e culturais. A região tem 4.996Km² e aproximadamente 450 000 residentes, tendo sido, segundo os Censos de 2011, a região que mais cresceu em população nos últimos 10 anos (13,98%), população essa que mais que triplica durante o período do verão.

Esta região é servida por um aeroporto internacional que liga o Algarve a mais de 30 destinos. Esta é a principal “porta de entrada” na região e representa um ponto fulcral em toda a sua dinâmica económica. O Aeroporto Internacional de Faro movimentou, em 2011, aproximadamente 5,6 milhões de passageiros em voos comerciais, o que representa 20,3% do movimento global do país.

Turismo

Portugal é um país onde o turismo assume uma importância estratégica na economia, que gera receitas significativas e um volume considerável de emprego, e que revela um conjunto de vantagens competitivas, em regra, não alcançáveis por outras atividades. É ainda um fator de equilíbrio das contas públicas, onde as receitas turísticas têm um peso significativo no Produto Interno Bruto nacional (9% em 2012).

Neste âmbito, o Governo português lançou uma iniciativa denominada “Living in Portugal” e que tem como principal objetivo a captação de estrangeiros para adquirirem segunda residência em Portugal, mediante a criação de um portal na internet com informação sobre o tema.

O Algarve, principal destino de *incoming*, é uma marca de reconhecida notoriedade nacional e internacional. A exposição mediática de tudo o que ocorre nesta região é muito elevada, sendo frequentes as referências ao Algarve nos meios de comunicação internacionais. Neste contexto, as questões de segurança, que são relevantes em todos os destinos turísticos, ganham uma importância ainda maior.

No Plano de Atividades do Turismo do Algarve (TA) para 2013, a segurança é identificada como uma das áreas a desenvolver.

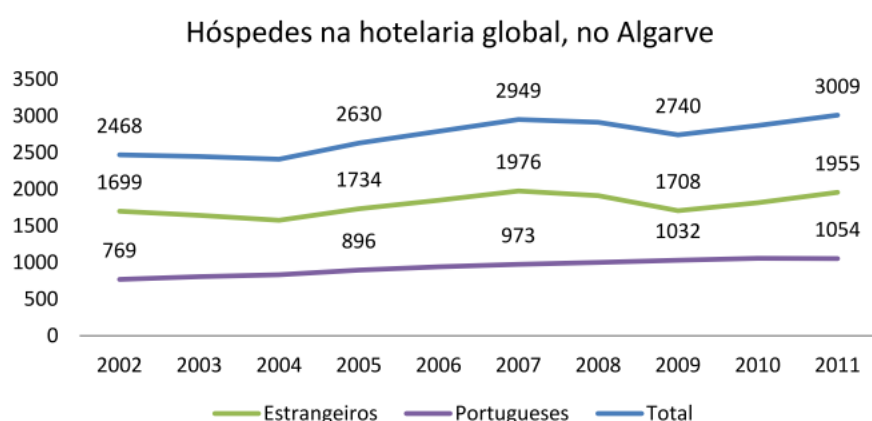
Em 2011, o Algarve manteve a sua quota na ordem dos 30% do total nacional de proveitos globais nos estabelecimentos hoteleiros, situação que se tem verificado nos últimos 10 anos.

O impacto do crime no turismo é um fator de significativa importância num destino. A generalidade dos destinos turísticos tenta criar uma imagem de segurança, de forma a potenciar o aumento do número de visitantes e da competitividade do destino e, por conseguinte, do aumento a receita turística.

A relação entre a segurança percebida e a escolha do destino tem sido profundamente estudada nos últimos anos.

A hospitalidade e segurança são elementos determinantes e qualificadores de um destino, assumindo-se como fatores decisivos na escolha dos mesmos, aumentando assim a competitividade face a destinos concorrentes e com um teor turístico semelhante.

Os dados disponíveis referentes a 2012 revelam que, apesar da atual conjuntura económica, o número de dormidas e de proveitos tem revelado um ligeiro incremento, devido ao aumento de turistas estrangeiros.



Fonte: INE

PSP – Portugal Safer Place

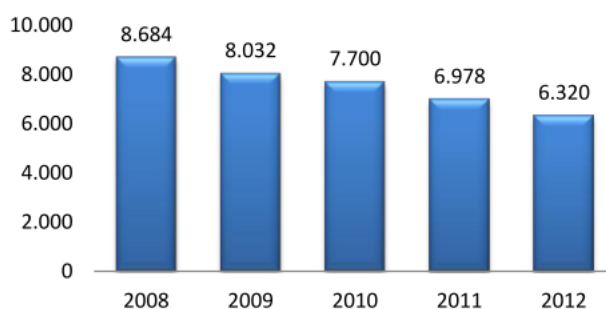
A Polícia de Segurança Pública (PSP) tem consciência da importância da segurança para a atividade económica em geral e para o turismo em particular. Ao longo dos anos têm sido desenvolvidas estratégias para melhorar a segurança das zonas turísticas.

A experiência recolhida foi sistematizada num programa denominado PSP – Portugal Safer Place. Este programa é um dos componentes do Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP) e agrega um conjunto de ações que visam promover a segurança objetiva e subjetiva dos turistas em Portugal.

No Comando Distrital de Faro (CD Faro) este programa ganha um particular relevo devido à importância que a atividade turística tem para a região. Neste contexto já foram criados, nas zonas de maior movimento, Postos de Atendimento ao Turista e o policiamento de proximidade é orientado para o turismo durante a época alta.

Os níveis criminais na área da PSP no Algarve têm sofrido uma redução significativa nos últimos 5 anos, com uma diminuição de 27% em relação ao ano de 2008.

Criminalidade denunciada no CD Faro



Fonte: PSP; 2012 dados provisórios

Não obstante, este facto positivo não nos impede de ser mais ambiciosos, **de querer fazer mais e melhor** e, principalmente, divulgar corretamente todo o trabalho produzido de forma a melhorar a perceção de segurança dos residentes e turistas.

Desde 2010 que a PSP, através do seu Sistema Estratégico de Informações (SEI), recolhe

sistematicamente dados dos crimes cometidos contra turistas.

Apesar se ter verificado uma diminuição no total da criminalidade denunciada de aproximadamente 9,6%, entre 2011 e 2012, os crimes contra turistas apenas tiveram uma redução de 2,6%, levando a que o seu peso relativo na criminalidade total subisse de 10,9% em 2011, para 11,7% em 2012.

	Crimes contra turistas	Criminalidade geral	Peso Relativo
2011	758	6976	10,9%
2012	738	6303	11,7%
Total	1496	13279	11,3%
V%	-2,6%	-9,6%	7,8%

No entanto, apesar de se ter verificado uma diminuição de 2,6% no número de crimes contra turistas, houve um aumento de 2% no número de vítimas.

Tecnologia e inovação

Os meios tecnológicos permitem abordagens diferenciadas às questões de segurança. A PSP tem sabido tirar proveito desta evolução, inovando nos seus procedimentos e melhorando a sua disponibilidade operacional.

No entanto, esta evolução é constante, sendo fundamental manter o esforço de inovação e de aproveitamento das novas tecnologias. Neste contexto tem especial relevância o desenvolvimento de soluções como:

- i) A georreferenciação de ocorrências e de meios operacionais;
- ii) A utilização em mobilidade das bases de dados policiais;
- iii) O aproveitamento da videovigilância na prevenção de crimes e da sinistralidade rodoviária;
- iv) O desenvolvimento de uma aplicação para *smartphones*, com serviços e informações de segurança úteis para os cidadãos em geral e para os turistas em particular.

Parcerias

Aos parceiros institucionais da PSP, como o Turismo do Algarve, a Universidade do Algarve (UAlg), as Câmaras Municipais e a Associação de Municípios (AMAL), é importante adicionar as entidades empresariais e as associações de residentes como a Associação Safe Communities Algarve, a qual dá apoio a residentes estrangeiros na região. Estas parcerias permitem a criação de sinergias muito significativas para o projeto, as quais terão claramente reflexo nos objetivos propostos pelo projeto.

FINALIDADE E OBJETIVOS

A principal finalidade e ambição deste projeto é tornar o Algarve o *destino turístico mais seguro da Europa*.

Nesse sentido, foram estabelecidos como objetivos do projeto “Algarve - destino seguro”:

- i) Desenvolver uma estrutura permanente de análise da segurança no Algarve, com particular enfoque nas matérias que afetam a atividade turística, que monitorize a evolução da situação e o posicionamento relativo deste destino turístico a nível europeu;
- ii) Adequar os procedimentos e modelos estatísticos respeitantes ao crime contra turistas de forma a aferir e acompanhar o sentimento de segurança dos turistas nacionais e estrangeiros;
- iii) Desenvolver estratégias e parcerias que melhorem a segurança objetiva e subjetiva dos turistas que visitam ou que têm segunda residência no Algarve.

ORGANIZAÇÃO

O projeto “Algarve – destino seguro” será desenvolvido em parceria por três entidades principais: a Polícia de Segurança Pública, o Turismo do Algarve e a Universidade do Algarve.

Cada entidade nomeará um representante de forma a ser constituída uma Equipa Permanente de Acompanhamento e Avaliação (EPAA).

O projeto desenvolve-se no período de 2013 a 2016, sendo que no final deve ser avaliado o grau de cumprimento dos objetivos e se o mesmo deve ser prolongado.

EIXOS DE INTERVENÇÃO

O projeto “Algarve - destino seguro” engloba três eixos de intervenção: *Conhecer*, *Responder*, e *Acompanhar*. Para cada eixo é proposto um conjunto de ações estruturadas e interligadas, as quais concorrem para dar cumprimento à ambição e objetivos identificados.

Conhecer

Não se pode intervir sobre o que não se conhece, e “não é possível melhorar” o que não é possível medir.

A PSP trabalha diariamente no terreno e tem o conhecimento empírico da realidade. Com base na moderna perspetiva de análise POP¹ é possível orientar o esforço policial para as causas dos problemas e em colaboração com a comunidade encontrar as melhores respostas e métodos de intervenção.

A este conhecimento é fundamental acrescentar o saber científico, que as ferramentas das ciências sociais permitem construir. Neste aspeto a Universidade do Algarve tem produzido estudos e literatura que urge aprofundar.

Responder

A resposta útil é célere e eficaz.

Os poucos problemas graves que ocorrem com os turistas são já resolvidos com profissionalismo. No entanto muitas questões consideradas menores não são tratadas com a devida celeridade.

¹ Problem-oriented policing (POP), *Policiamento orientado para o problema*, é uma estratégia policial que envolve a identificação e análise de problemas de segurança com o objetivo de desenvolver com o apoio da comunidade as melhores soluções que ataquem diretamente a sua raiz.

Este facto tem implicações no sentimento de segurança, pelo que é fundamental encontrar formas de melhorar a resposta dada ao turista.

Acompanhar

Garantir a disponibilidade sem cair na ostensividade.

Todos nós quando temos um problema gostamos de ter apoio na sua resolução. Esta necessidade é maior se estivermos afastados do nosso meio.

Assim, é necessário encontrar a fórmula certa de acompanhar o turista durante a sua estadia, sem o incomodar com um sentimento de sobreprotecção.

Para cada ação em concreto devem ser convidados como parceiros as entidades e organizações que possam dar um contributo positivo à mesma.

<i>Eixo 1 – Conhecer</i>	Ação 1.1 – Análise POP Ação 1.2 - Estudo vitimológico - turistas Ação 1.3 – Estudo do sentimento de segurança – turistas estrangeiros Ação 1.4 - Estudo do sentimento de segurança – turistas nacionais
<i>Eixo 2 – Responder</i>	Ação 2.1 – Postos de Atendimento ao Turista Ação 2.2 – Número azul para a segurança Ação 2.3 – Aplicação para <i>smartphones</i> Ação 2.4 – Segurança “ <i>Just in Time</i> ”
<i>Eixo 3 – Acompanhar</i>	Ação 3.1 – Equipas de Proximidade – Turismo Ação 3.2 – Segurança - tarefa de todos Ação 3.3 – Equipas de Pós-vitimização Ação 3.4 – Equipas mistas de policiamento

MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

A monitorização do projeto será efetuada trimestralmente pela EPAA, sendo os resultados desta monitorização utilizados para corrigir as ações nos pontos em que estiverem a divergir dos objetivos propostos, devendo ser elaborado um Relatório de Monitorização de Projeto.

No final de outubro de cada ano, a EPAA efetua uma avaliação extensiva de todos os eixos do projeto, respeitante ao período já decorrido desde o início do mesmo, elaborando um Relatório de Avaliação de Projeto, o qual será apresentado publicamente durante as Jornadas de Segurança.

EIXO 1 – CONHECER

Ação 1.1 – Análise POP

Objetivos

- i) Analisar os principais problemas criminais e de ordem pública;
- ii) Identificar prioridades e linhas de atuação.

Parceiros

PSP e Câmaras Municipais, através dos Conselhos Municipais de Segurança.

Calendarização

Análise com base trimestral.

Atividades

- i) Analisar os dados recolhidos através do Sistema Estratégico de informações (SEI), efetuando a filtragem dos crimes cometidos contra turistas;
- ii) Melhorar a recolha de dados no SEI através da georreferenciação das ocorrências registadas;
- iii) Adaptar o Módulo de Gestão de Incidentes para incluir a sinalização de incidentes que envolvam turistas, de forma a possibilitar uma análise com recurso a este critério;
- iv) Disponibilizar no Portal Estatístico da Intranet da PSP, de forma sistemática, os dados referentes a crimes contra turistas, com a sua georreferenciação, agregados por tipo de crime, período horário da ocorrência, nacionalidade e escalão etário da vítima;
- v) Debater com os parceiros, a nível municipal, estratégias para de resolução e prevenção dos problemas identificados.

Custos

Recursos humanos
Recursos tecnológicos

Financiamento

PSP

Ação 1.2 - Estudo vitimológico - turistas

Objetivos

- i) Analisar de forma mais objetiva a relação entre turismo e crime no Algarve;
- ii) Monitorizar a posição relativa do Algarve nos rankings de segurança.

Parceiros

PSP e Universidade do Algarve.

Calendarização

Análise com base trimestral.

Atividades

- i) Preparar o SEI para que seja possível a recolha sistemática dos questionários às vítimas turistas. Ao sinalizar no SEI que o crime foi cometido contra turista é aberto um ecrã com as perguntas do questionário, à semelhança do que acontece com a violência doméstica. Este questionário poderá ser aplicado no momento ou em momento posterior;
- ii) Criar uma rotina no sistema informático para periodicamente gerar um ficheiro que será transmitido eletronicamente à Universidade do Algarve. O ficheiro não terá dados pessoais que permitam identificar as vítimas que participam no estudo;
- iii) Analisar e comparar de forma evolutiva os dados recolhidos nos questionários;
- iv) Apresentação pública dos resultados nas Jornadas de Segurança a realizar anualmente no final de outubro;
- v) Fazer o inventário dos rankings de segurança, incluir o Algarve nos mesmos e monitorizar a evolução da sua posição relativa.

Custos

Financiamento

Recursos humanos da PSP e da UAlg	PSP e UAlg
Desenvolvimento do SEI para se fazer a recolha dos questionários	PSP

Ação 1.3 – Estudo do sentimento de segurança – turistas estrangeiros

Objetivos

- i) Avaliar a perceção de segurança dos turistas estrangeiros;
- ii) Agregar os dados por turistas esporádicos e turistas com residência em Portugal;
- iii) Comparar os resultados com o estudo semelhante realizado em 2006.

Parceiros

PSP, Universidade do Algarve e Turismo do Algarve.

Calendarização

Análise anual, compreendendo o período de junho a setembro, em 2013 e 2015.

Atividades

- i) Atualizar os questionários aplicados no verão de 2006;
- ii) Definir a amostra;
- iii) Aplicar dos questionários na zona de partidas do Aeroporto Internacional de Faro, nos postos de informação turística e na fronteira com Espanha;
- iv) Analisar os questionários recolhidos;
- v) Apresentar publicamente os resultados nas Jornadas de Segurança a realizar anualmente no final de outubro.

Custos

Financiamento

Produção dos questionários	A definir
Recursos humanos envolvidos na aplicação dos questionários e análise dos dados	A definir

Ação 1.4 - Estudo do sentimento de segurança – turistas nacionais

Objetivos

- i) Avaliar a perceção de segurança dos turistas nacionais;
- ii) Comparar os resultados com o estudo semelhante realizado em 2007.

Parceiros

PSP, Universidade do Algarve e Turismo do Algarve.

Calendarização

Análise anual, compreendendo o período de junho a setembro, em 2014 e 2016.

Atividades

- i) Atualizar os questionários aplicados no verão de 2006;
- ii) Definir a amostra;
- iii) Aplicar os questionários nos postos de informação turística e na área de serviço da A2;
- iv) Analisar os questionários recolhidos;
- v) Apresentar publicamente os resultados nas Jornadas de Segurança a realizar anualmente no final de outubro.

Custos

Financiamento

Produção dos questionários	A definir
Recursos humanos envolvidos na aplicação dos questionários e análise dos dados	A definir

EIXO 2 – RESPONDER

Ação 2.1 – Postos de Atendimento ao Turista

Objetivos

- i) Garantir um atendimento diferenciado, especializado e de proximidade aos turistas.
- ii) Tornar o Posto de Atendimento da PSP no Aeroporto Internacional de Faro numa referência no tratamento de situações relacionadas com turistas.

Parceiros

PSP, Turismo do Algarve e Aeroporto Internacional de Faro.

Calendarização

Análise com base anual.

Atividades

- i) Criar equipas policiais específicas, com formação em técnicas de comunicação e línguas, para realizar o atendimento aos turistas;
- ii) Equipar os Postos de Atendimento ao Turista com os meios tecnológicos indispensáveis para a resolução das situações que aí sejam apresentadas;
- iii) Articulação com Postos de Informação Turística do TA e com os consulados de cada país para uma melhor resposta aos casos existentes;
- iv) Desenvolver o Posto de Atendimento da PSP no Aeroporto Internacional de Faro por forma a torná-lo uma referência da resolução de ocorrências que envolvam turistas e o eixo central de todos os PAT do CD Faro.;
- v) Criar um inquérito na intranet que permita o registo de atendimentos nos PAT².

Custos

Financiamento

Recursos humanos	PSP, Turismo do Algarve e Aeroporto Internacional de Faro.
Equipamento informático e ligações à RNSI para os PAT	A definir

² Existe desde 2011 um inquérito deste âmbito na intranet do CD Faro, o qual é preenchido pelos elementos do Posto de Turismo da Praia da Rocha e que conta já com mais de 4000 entradas.

Ação 2.2 – Número azul para a segurança

Objetivos

- i) Facilitar o contacto dos turistas com a PSP, em situações não urgentes;
- ii) Criar uma rede de contactos em várias línguas que facilite a comunicação com os turistas em caso de necessidade.

Parceiros

PSP e Turismo do Algarve.

Calendarização

Junho de 2013 - Início da disponibilização do número azul para a segurança.

Avaliação trimestral da utilização deste número.

Atividades

- i) Disponibilizar e divulgar um número azul com custos partilhados para o utilizador (chamada local) e para a entidade para o atendimento de turistas nas situações em que não se deve utilizar o 112;
- ii) Centralizar o atendimento telefónico do número azul no Centro de Comando e Controlo do CD Faro;
- iii) Criar uma rede de atendimento telefónico para garantir o atendimento em várias línguas;
- iv) Criar protocolos de procedimento para a resolução de situações não urgentes, como o extravio de documentos, cartões de crédito, bilhetes de viagem, reclamações sobre situações de consumo ou de burla relacionadas com a atividade turística, etc.;
- v) Adaptar o Módulo de Gestão de Incidentes do SEI para se poder fazer o registo, controlo, processamento e avaliação destas chamadas.

<i>Custos</i>	<i>Financiamento</i>
Recursos humanos	PSP
Custos do número azul	A definir
Desenvolvimento do SEI	PSP
Recursos tecnológicos (telemóveis)	A definir

Ação 2.3 – Aplicação para *smartphones*

Objetivos

- i) Disponibilizar um canal moderno e sempre disponível para responder às necessidades dos turistas, nas principais plataformas, em várias línguas;
- ii) Divulgar medidas e conselhos de segurança;
- iii) Disponibilizar os serviços eletrónicos de segurança disponibilizados pela PSP, em diversas plataformas.

Parceiros

PSP e Turismo do Algarve.

Calendarização

Junho 2013 disponibilizar as aplicações para iOS6 e Android e a atualização da aplicação para Windows 8.

Garantir atualizações semestrais das aplicações para iOS6, Android e Windows 8.

Atividades

- i) Integrar a informação prestada e os serviços disponibilizados pela página da internet da PSP com as aplicações *mobile*;
- ii) Divulgar a aplicação na zona de chegadas do Aeroporto Internacional de Faro através da disponibilização de QR Code que permita a sua instalação imediata;
- iii) Disponibilizar a informação associada ao país de origem do turista e na sua língua materna. Deve ser disponibilizada a informação do número nacional de emergência 112, do número azul de segurança, do contacto da sua Embaixada/Consulado, de conselhos de segurança, dos procedimentos referidos para situações não urgentes, da localização da esquadra da PSP mais próxima, etc.;
- iv) Atualizar a queixa eletrónica para poder ser também disponibilizada numa aplicação *mobile*. Este serviço deve ser revisto de forma a melhorar a sua usabilidade e deve ser traduzido para várias línguas para permitir a sua utilização por turistas estrangeiros.

Custos

Desenvolvimento das aplicações

Financiamento

A definir

Ação 2.4 – Segurança “Just in Time”

Objetivos

- i) Recorrer às novas tecnologias com vista ao incremento da qualidade do serviço prestado de segurança, com particular incidência nas áreas com interesse turístico;
- ii) Potenciar os investimentos tecnológicos já realizados e definir prioridade para novos investimentos;
- iii) Permitir a utilização dos sistemas informáticos policiais nos carros patrulha através de *tablets* ou *netbooks*.

Parceiros

PSP e Câmara Municipais.

Calendarização

A definir.

Atividades

- i) Desenvolver os sistemas de videovigilância urbana nas zonas com relevância turística, como centros históricos, zonas comerciais, zonas de animação noturna e parques de estacionamento;
- ii) Alargar a videovigilância rodoviária às principais via de cada cidade rodoviária.
- iii) Potencializar o sistema “Frotalink – Algarve Seguro” de georreferenciação de alarmes e de meios policiais;
- iv) Melhorar as aplicações *mobile* policiais de forma a permitir o acesso ao SEI nos carros patrulha através de *tablets* ou *netbooks*;

Custos

Financiamento

Recursos humanos nas centrais CCTV	PSP
Instalação de sistemas de videovigilância	A definir
Meios informáticos e custos de comunicações para o acesso <i>mobile</i> nos carros patrulha	A definir

EIXO 3 – ACOMPANHAR

Ação 3.1 – Equipas de Proximidade – Turismo

Objetivos

- i) Integrar as Equipas de Apoio ao Turista no MIPP;
- ii) Desenvolvimento de parcerias locais para a resolução de problemas que afetam a segurança dos turistas;
- iii) Alargar o Programa Chave Direta aos turistas durante todo o ano;
- iv) Alargar o Programa Estou Aqui aos turistas durante todo o ano.

Parceiros

PSP, Câmaras Municipais, associações empresariais e de turistas residentes.

Calendarização

Até junho 2013, criação das equipas.

Análise de âmbito trimestral do trabalho realizado e das parcerias desenvolvidas.

Atividades

- i) Constituir as Equipas de Proximidade – Turismo em todas as subunidades, garantindo a sua formação em policiamento de proximidade e em línguas;
- ii) Ampliar a duração do Programa Chave Direta de forma a permitir a vigilância das residências não habitadas dos turistas residentes, mesmo na época baixa;
- iii) Ampliar a duração do Programa Estou Aqui de forma a permitir a localização das crianças, mesmo na época baixa;
- iv) Reforçar a vigilância dos locais de maior afluxo turístico, combater as incivilidades e fiscalizar de forma sistemática os focos de marginalidade (arrumação de viaturas, prostituição, mendicidade, consumo de droga, *street racing*, etc.);
- v) Fiscalizar situações potenciadoras de burlas (táxis, estabelecimentos hoteleiros, camas paralelas, venda ambulante, etc.);
- vi) Criar a certificação de zonas de diversão noturna seguras, em colaboração com as Câmaras Municipais;
- vii) Colaborar com os estabelecimentos hoteleiros na implementação de medidas de segurança passiva e ambientais;

Custos

Recursos humanos

Financiamento

PSP

Ação 3.2 – Segurança - tarefa de todos

Objetivos

- i) Divulgar medidas de prevenção situacional específicas para turistas, sem promover sentimento de insegurança junto desse público-alvo;
- ii) Realizar ações de sensibilização específicas para turistas residentes;

Parceiros

PSP, Câmaras Municipais, associações empresariais e de turistas residentes.

Calendarização

Desenvolver até maio 2013 para ser aplicado a partir de junho.

Análise de âmbito anual do impacto das medidas para atualização da informação.

Atividades

- i) Produzir folhetos/posters com conselhos de segurança para turistas e disponibilizá-los no aeroporto, postos de informação turística, unidades de alojamento, etc.;
- ii) Produzir artigos com “lembretes” sobre segurança para serem colocados nos veículos alugados (ex: palas de sol, ambientadores, etc.);
- iii) Fazer uma apresentação sobre segurança com matérias relevantes para turistas para ser apresentada a grupos de funcionários específicos como postos de informação turística, unidades de alojamento, rent-a-car, guias turísticos, etc.;
- iv) Fazer uma apresentação sobre segurança em inglês para ser apresentada em reuniões de turistas residentes;
- v) Realizar parcerias para colocação de links nos sites e redes sociais para divulgação do projeto.

Custos

Financiamento

Recursos humanos envolvidos na realização das apresentações	PSP
Produção dos folhetos	A definir
Produção dos artigos com lembretes de segurança	A definir

Ação 3.3 – Equipas de Pós-vitimização

Objetivos

- i) Acompanhar os turistas vítimas de crime no período após a vitimização de forma a garantir o regresso dos níveis normais do sentimento de segurança.

Parceiros

PSP e Consulados.

Calendarização

Criação das equipas até junho 2013.

Análise de âmbito anual do trabalho realizado.

Atividades

- i) Formar as Equipas de Proximidade – Turismo de forma a poderem desempenhar igualmente funções de pós-vitimização;
- ii) Realizar reuniões periódicas com os cônsules e embaixadores sediados no Algarve para se definirem as estratégias de apoio aos turistas vítimas de crime;
- iii) Apoiar na celeridade dos procedimentos em processos-crime envolvendo turistas e prevenção dos casos de multivitimização (a vítima ter de relatar várias vezes o seu caso);
- iv) Acompanhar a situação da vítima mitigando os efeitos traumáticos do crime.

Custos

Recursos humanos

Financiamento

PSP

Ação 3.4 – Equipas mistas de policiamento

Objetivos

- i) Potenciar o sentimento de segurança dos turistas através da presença de forças policiais que lhes são familiares;
- ii) Combater fenómenos de turistas que potenciam a prática de crimes e que manifestam comportamentos desviantes, através da partilha de informação com congéneres europeias.

Parceiros

PSP e Polícias Europeias.

Calendarização

Páscoa e verão de 2013 – Polícia espanhola – Cuerpo Nacional de Policía.

Verão 2014 – Alargar o âmbito a outras polícias a identificar, de acordo com os países com maior incidência de criminalidade.

Atividades

- i) Potenciar a criação recente da Eurocidade Vila Real de Santo António – Ayamonte para fazer a experiência de patrulhas mistas com a polícia espanhola durante as férias da Páscoa;
- ii) Potenciar a experiência que a PSP tem na presença em grandes eventos desportivos mundiais e replicar neste modelo de policiamento misto as boas práticas aí aprendidas;
- iii) Elaborar manual de procedimentos para o policiamento conjunto de zonas turísticas e para a partilha de informações sobre criminalidade contra turistas.

Custos

Custos do alojamento e alimentação dos elementos policiais estrangeiros.

Financiamento

Candidatura a programas europeus

Anexo 4 – Artigo sobre como a polícia pode ajudar a criar a imagem do destino

TOURISM POLICE HELP CREATE THE DESTINATION IMAGE



Date 25.08.2014

[Article in pdf](#)

Recent shootings in the US and political riots in many parts of Europe once again made the public aware of the fact that tourism security is not only a concept but depends to a great extent on its practitioners, law enforcement. In many parts of the world, police have formed special units to work with tourism and to make the police department more than a mere law enforcement agency but also an integral part of the tourism industry.



Tourism policing goes by many names. In the US it often uses the acronym TOPPs, meaning Tourism Oriented Policing and Protection Services. In Latin America it is often called, "seguridad turística" or "politur".

These units do more than protect visitors and the locale; they also make a positive tourism image statement. The way we use our security professionals expresses a locale's image and values.

For example, the first person the visitor sees when s/he arrives at an international airport is an immigration officer. Has that person been trained to smile and say "welcome to my country" or does that person merely act as a faceless bureaucrat who appears bored with his or her job, and gives the impression that he only wishes that fewer visitors had arrived? In a like manner, when a visitor needs directions, has a problem, or in the case of a crisis, it is often the security professional to whom the visitor turns. Are our security professionals empathetic or do they give the impression that they could care less about the visitor's wellbeing?

What is true for the single leisure or business traveler is even more important when it comes to group visitation or security at major events. In these cases, thousands (or even millions) of visitors arrive at a single location. Security personnel must not only manage the relations between the visitor and the local community but also the relations between the visitor and his/her fellow visitors.

To add to the challenges, most major events simply lack manpower and this scarcity of personnel results in security professionals being overworked and over-stressed. This means that the person who acts as the face of a particular locale may not be emotionally prepared to offer empathetic help at the time that this help is most needed. The result? Instead of turning the crisis into a marketing recovery tool, the visitor is left with the impression that the host locale is not interested in his or her wellbeing.

To begin to understand the importance of TOPPs or tourism policing units to the tourism industry consider the following:

- **These units must be well-trained:** TOPPs units are officers who have studied both security and the basics of tourism science. They understand that their job is not only to protect the visitor but also the local visitor industry. TOPPs officers are people who demonstrate that they understand that their police department is not only the first line of defense against both acts of crime and terrorism but also understand that the crisis recovery mode is as important as risk avoidance. In the world of TOPPs it is not only how we prevent or deal with crime, but also how we deal with each person as a customer. TOPPs units understand that good customer service is an essential element of good security.

- **Distinguish your tourism security police or tourism security staff from other security officers by a unique and distinct uniform:** In most places the public well understands that different security personnel have different missions. Just as a SWAT officer has a different look from a traffic control person, so too should your tourism safety and security personnel have a different and distinguishable look from that of other officers. Tourism oriented police and private security personnel should have a distinct uniform that tells the world that they are trained to help not only locals but also visitors and that they care not only about the visitor's wellbeing but also about their community's reputation.

- **The unit's name describes your tourism industry:** For example, there is a big difference between a tourism safety unit and a tourism crime unit. In the first case, the image is that you want your tourists to be safe and for nothing to happen to them, in the second case, the impression given is that your community is filled with crime, and that your police are only there to solve crimes rather than assure tourism safety and to protect the community's good name. Make sure that your police department and other security professionals work with local marketing departments to create an overall sense of community.

- **Pick the right people for a TOPPs unit:** All too often police departments choose anyone who is willing to do the job. Tourism security and safety are not appropriate jobs for everyone. Tourism Security Professionals need to be extraverted people with high degrees of tolerance. They should speak more than one language, enjoy people and want to be both security professionals and community representatives. Your visitors will judge your community as much as by what they see as by what your TOPPs officers do.



- **Turn your tourism security professionals and TOPPs officers into a career and not merely a stop along the way:** All too often these highly trained people receive promotions and are taken out of the tourism realm. What then happens is that, each time a police department changes personnel, then the training is lost and there is a continuous need to relearn everything. Tourism security is specialty that not everyone is capable of doing. Choose your personnel carefully and then give them the chance to progress in their careers within the ranks of tourism security professionals. In the 19th century the goal was to learn a little about everything. In the 21st century policing and security requires well-trained professionals who are specialists in their field.

- **Consider extra pay for tourism policing and security specialists:** In the same way that medical professionals receive extra money for their specialty, tourism ought to provide extra pay for those security officers who are both well-trained and work in areas such as TOPPs. The extra pay will provide not only an incentive to the TOPPs officers but also act as a way to provide these people with extra dignity and respect.

By Dr. Peter E. Tarlow (President of **Tourism & More Inc.**)

Dr. Peter E. Tarlow is the president of Tourism & More Inc., located in College Station, Texas, USA. He can be reached at his email address ptarlow@tourismandmore.com or by telephone at +1-979-764-8402.

Anexo 5 – Artigo sobre importância do Turismo para a Economia – Declarações do 1º Ministro Passos Coelho



Inscrição na Newsletter

Assine o Publitoris

Publicidade

Contactos

Destinos

Transportes

TO's & Agentes

Hotelaria & Restauração

Meeting Industry

Internacional

“Ninguém duvida da importância do turismo para a economia”

23 de Novembro de 2013 às 20:38 por *Raquel Relvas Neto*



“Hoje ninguém duvida da importância do sector do Turismo para o desenvolvimento da economia”. Foi com esta frase que o primeiro-ministro, Pedro Passos Coelho, se dirigiu aos empresários do turismo nacional no final da II Cimeira do Turismo Português, promovida pela Confederação do Turismo Português, em Vilamoura.

O governante realçou os resultados positivos que o sector tem registado nos últimos tempos e o seu forte contributo para a criação de emprego no país: “Em Portugal, o Turismo contribui com mais de 9% do produto interno e representa cerca de 400 mil postos de trabalho directo, o

que corresponde a praticamente 8% do total de emprego nacional”.

Pedro Passos Coelho detalhou ainda que as exportações no turismo “crescem há 45 meses consecutivos e nos últimos meses esse crescimento intensificou-se”, tendo mesmo atingido “recordes históricos” em alguns dos mais relevantes indicadores.

O primeiro-ministro atribuiu o mérito dos resultados registados aos “empresários, trabalhadores e a todos os agentes envolvidos”, resultados esses que “contribuíram para o notável ajustamento externo que temos vindo a fazer”.

O executivo salientou ainda algumas medidas que o Governo tem adoptado para reforçar a competitividade das empresas e o aumento do investimento, nomeadamente a reforma do IRC, sem deixar de referir que “não nos esquecemos que a restante carga fiscal também tem de ser corrigida, mas queremos corrigi-la paulatinamente de forma a podermos baixá-la de modo permanente”.

Da parte do parceiro social do Governo, Francisco Calheiros, presidente da Confederação de Turismo Português, mostrou, no seu discurso de encerramento, a disponibilidade do sector em continuar a contribuir com os resultados positivos para a economia: “Senhor primeiro-ministro, tem aqui o compromisso dos empresários do turismo de que tudo farão, para que através da capacidade empreendedora que vêm revelando, em converter o país e os seus destinos, e o Algarve em particular, num destino de excelência e grande contribuinte no aumento da riqueza nacional”.

Anexo 6 – Artigo sobre importância da Segurança para o Turismo – Declarações do Ministro Administração Interna, Miguel Macedo

Miguel Macedo afirma que “uma crise de segurança” agora seria o pior para o país

LUSA 25/06/2013 - 15:04



Macedo: “É estratégico” para o turismo manter Portugal como “um país seguro, como um destino seguro” ENRIC VIVES RUBIO



MULTIMÉDIA



Miguel Macedo: «O pior era juntar crise de segurança à crise económica»

TÓPICOS >

Segurança Interna

PSP

O ministro da Administração Interna, Miguel Macedo, afirmou esta terça-feira, em Coimbra, que “o pior que podia acontecer” a Portugal seria juntar ao “grande constrangimento” económico e financeiro uma crise de segurança.

“O pior que nos podia acontecer era juntar a um grande constrangimento do ponto de vista orçamental e financeiro uma crise de segurança”, sublinhou o governante, que falava na sessão de abertura do primeiro *Seminário de Turismo e Segurança na Cidade de Coimbra*, promovido pelo Comando Distrital de Coimbra da PSP (Polícia de Segurança Pública), no âmbito das comemorações do seu 135.º aniversário, em colaboração com a câmara municipal.

“É estratégico” para o turismo manter Portugal como “um país seguro, como um destino seguro”, sustentou Miguel Macedo, salientando que esta “imagem de marca” é “referenciada de várias formas”, em estudos e “indicadores internacionais”.

Portugal “é um dos destinos mais seguros do mundo” e “esta é imagem de marca que tem valor comercial e importa valorizar”, defendeu o governante, alertando que “o dano que a situação de insegurança provoca num país” é “praticamente instantâneo”.

Nos dois últimos anos, o nosso país “beneficiou, do ponto de vista do turismo, enormemente com a crise” nos países “abrangidos por aquilo que se convencionou chamar ‘Primavera Árabe’”, referiu Miguel Macedo, sublinhando que “foi praticamente instantânea a transferência” desses mercados turísticos para “outros destinos, como Portugal”.

Em 2012, foram “controlados nas fronteiras portuguesas aéreas e marítimas mais de 12 milhões de turistas estrangeiros, o que é verdadeiramente assinalável” e fez com que o turismo no nosso país tenha sido, “apesar de tudo”, um “sector que cresceu em termos económicos o ano passado” (cerca de 5%).

Em função dos dados relativos aos primeiros meses conhecidos, também se prevê que 2013 seja “um bom ano do ponto de vista turístico”, mas para que o crescimento se continue a verificar é necessário que seja “adquirido como estratégico” a manutenção de Portugal como “um país seguro e um destino seguro”, sob os mais diferentes pontos de vista, desde a segurança rodoviária à saúde ou à protecção civil, sustentou.